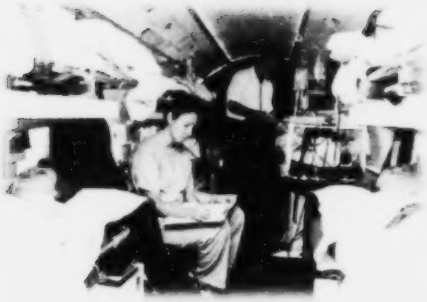
Ministère des Services gouvernementaux
et Service aérien gouvernemental

Rapport annuel de gestion 2004-2005

Québec

Ministère des Services gouvernementaux
et Service aérien gouvernemental

Rapport annuel de gestion 2004-2005



Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère des Services gouvernementaux.

Ce document a été produit par
la Direction des affaires publiques et des communications.

On peut obtenir
de l'information complémentaire
sur le ministère des Services gouvernementaux
en s'adressant à
la Direction des affaires publiques et des communications,
au (418) 643-8383,
ou encore
en consultant son site Web
à l'adresse suivante :
www.services.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 4e trimestre 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45534-7
ISSN 1715-8443

Gouvernement du Québec – 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre les rapports annuels de gestion du ministère des Services gouvernementaux et de l'agence du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2004-2005.

Le rapport du ministère des Services gouvernementaux fait état des résultats obtenus et des principales réalisations au 31 mars 2005.

Le rapport du Service aérien gouvernemental rend compte des résultats obtenus à l'égard de son plan d'action 2004-2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre,

Pierre Reid
Québec, novembre 2005

106-01711/

Monsieur Pierre Reid
Ministre des Services gouvernementaux
Édifice H, 5e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre,

Je vous soumets les rapports annuels de gestion 2004-2005 du ministère des Services gouvernementaux et de l'agence du Service aérien gouvernemental.

Le rapport du ministère fait état des résultats obtenus à l'égard d'orientations et d'objectifs pris antérieurement par le Secrétariat du Conseil du trésor et par l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, dont la responsabilité vous incombe depuis le 18 février 2005.

Le rapport du Service aérien gouvernemental présente les résultats obtenus à l'égard de son plan d'action 2003-2004, reconduit en 2004-2005, et de sa convention de performance et d'imputabilité.

Chaque rapport contient une déclaration sur la fiabilité des données. Selon le sujet traité, l'information contenue dans ces rapports a été validée par la Direction de la vérification interne du ministère des Services gouvernementaux ou par la Direction de la vérification interne et de la sécurité du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Je vous réitère, Monsieur le Ministre, l'assurance de la collaboration du personnel du ministère et de l'agence du Service aérien gouvernemental, dédié à toujours mieux servir les citoyens et les entreprises ainsi que notre clientèle au sein du gouvernement.

La sous-ministre,

Raymonde Saint-Germain
Québec, octobre 2005

Monsieur Henri-François Gautrin
Ministre délégué au Gouvernement en ligne
Édifice H, 5e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre délégué,

Je vous soumets le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère des Services gouvernementaux. Ce rapport fait état, notamment, des résultats obtenus à l'égard d'orientations et d'objectifs pris antérieurement par le gouvernement ou par le Secrétariat du Conseil du trésor relativement au gouvernement en ligne.

Les textes qui traitent plus particulièrement de ce sujet se trouvent à l'orientation 2 de la Partie 3 du rapport. En fait, vu l'importance de cette activité, le gouvernement en ligne apparaît en filigrane dans l'ensemble du document.

Je vous réitère, Monsieur le Ministre délégué, l'assurance de la collaboration du personnel du ministère, dédié à toujours mieux servir les citoyens et les entreprises ainsi que notre clientèle au sein du gouvernement.

La sous-ministre,

Raymonde Saint-Germain
Québec, octobre 2005

La présente publication comprend deux sections distinctes. La première contient le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère des Services gouvernementaux et la deuxième présente le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Service aérien gouvernemental relevant du ministère.

Rapport annuel
de gestion

2004-2005

Ministère des
Services gouvernementaux

Table des matières

Déclaration de la direction du ministère des Services gouvernementaux sur la fiabilité des données 1

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 3

Introduction 5

Faits saillants 7

1 Présentation du ministère 9

1.1 Le ministère des Services gouvernementaux 9

1.2 La mission 9

1.3 Les principaux domaines d'activité 9

1.3.1 La prestation de services aux citoyens et aux entreprises 9

1.3.2 La prestation de services aux ministères et aux organismes 10

1.3.3 Le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles 11

2 Contexte et enjeux 13

2.1 Les défis du nouveau ministère 13

• Contexte 13

• Enjeux 13

2.2 Les bases de la reddition de comptes 2004-2005 14

3 Résultats obtenus au regard des orientations stratégiques et de la mise en œuvre de la modernisation de l'État 15

Orientation 1 – Améliorer de façon tangible la qualité et l'accessibilité des des services aux citoyens et aux entreprises 15

Axe 1.1 Mettre en place un guichet unique multiservice 15

Axe 1.2 Faciliter au citoyen l'obtention des renseignements et des services offerts par l'administration publique 16

Axe 1.3 Améliorer l'information gouvernementale et la rendre accessible aux citoyens 21

Orientation 2 – Mettre en place le gouvernement en ligne 21

Axe 2.1 Mettre en place l'encadrement de la démarche du gouvernement en ligne 21

Axe 2.2 Accélérer le déploiement des services en ligne 23

Orientation 3 – Favoriser la cohérence et l'utilisation optimale des ressources informationnelles 29

Axe 3.1 Améliorer la gestion gouvernementale des ressources informationnelles 29

Axe 3.2 Assurer la sécurité de l'information dans l'utilisation des ressources informationnelles par les ministères et les organismes 32

Orientation 4 – Améliorer et maximiser la prestation de services aux ministères et aux organismes 33

Axe 4.1 Intégrer les services de soutien administratif offerts aux ministères et aux organismes 33

Axe 4.2 Améliorer les services offerts aux ministères et aux organismes 35

Axe 4.3 Poursuivre à titre expérimental l'implantation du projet SAGIR (stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources) 35

4 Résultats obtenus au chapitre de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises 39

Note explicative 39

Services offerts 39

- Les demandes de renseignements généraux 39
- Les commandes de publications 40
- Les renseignements sur la gestion des biens et des services 40
  - La disposition de biens meubles excédentaires du gouvernement 40
  - Le portail d'approvisionnement 40

5 Ressources utilisées 43

5.1 Ressources humaines 43

5.2 Ressources financières 45

5.2.1 Les crédits votés par l'Assemblée nationale 45

5.2.2 Les fonds spéciaux 47

6 Autres exigences 51

6.1 Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche pour personnes handicapées 51

6.2 Mesures soutenant le renouvellement de la fonction publique 52

6.3 Bilan des moyens pris en application de la politique concernant la santé des personnes au travail 53

6.4 Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels 53

6.5 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique 54

6.6 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 54

6.6.1 Gestion de la sécurité informatique 55

6.6.2 Gestion des biens liés à la criminalité 58

Annexes

Annexe 1 Lois, règlements et décrets dont l'application est confiée au ministre des Services gouvernementaux ou au ministre délégué au Gouvernement en ligne au 31 mars 2005 59

Annexe 2 Organisme relevant du ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2005 60

Annexe 3 Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005 61

Liste des tableaux

- Communication-Québec – Renseignements généraux – Les modes de communication des citoyens 17
- Les 17 portails régionaux – Nombre de visites des citoyens 18
- Les 17 portails régionaux – Nombre de visites par région en 2004-2005 19
- Grappes d'information liées à des événements de la vie des citoyens – Nombre de visites 19
- Provision pour le financement de projets reliés au gouvernement en ligne – Répartition des crédits utilisés en 2004-2005 27
- Fonds de la société de l'information – Répartition des montants versés en 2004-2005 28
- Effectif autorisé du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005 43
- Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du Programme d'aide aux employés (PAE) 44
- Utilisation des ressources pour l'exercice 2004-2005 et dépenses réelles de 2003-2004 pour les activités relevant du ministre des Services gouvernementaux 46
- Résultats financiers du Fonds des services gouvernementaux 2004-2005 et 2003-2004 47
- Investissements financés par le Fonds des services gouvernementaux 2004-2005 et 2003-2004 48
- Résultats financiers du Fonds de l'information gouvernementale 2004-2005 et 2003-2004 49
- Recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones par statuts d'emploi 51
- Représentation féminine par grandes catégories d'emploi 52
- Recrutement de personnes de moins de 35 ans 2004-2005 52
- Activités réalisées en 2004-2005 pour la promotion de la santé physique au travail 53

Déclaration de la direction du ministère des Services gouvernementaux sur la fiabilité des données

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre des Services gouvernementaux et des membres de la direction du ministère. Nous nous sommes donc assurés de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que des contrôles afférents.

Ces résultats et ces renseignements découlent des engagements pris par le Secrétariat du Conseil du trésor et par l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration concernant les responsabilités qui ont été confiées au ministre des Services gouvernementaux au cours de l'année financière 2004-2005.

À notre connaissance, le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère des Services gouvernementaux décrit bien la mission ainsi que les domaines d'activité du ministère.

Pour la portion relative aux programmes et aux activités qui nous ont été confiés, le rapport présente fidèlement les orientations, les objectifs, les indicateurs et les résultats présentés dans les documents suivants :

- La vision et les priorités d'action du gouvernement du Québec, Briller parmi les meilleurs et le Plan de modernisation 2004-2007 ;
- Les plans annuels de gestion des dépenses 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ;
- Les plans stratégiques 2001-2004 du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, reconduits en 2004-2005 ;
- Les déclarations de services aux citoyens du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Selon le sujet traité, l'information contenue dans le rapport a été validée par la Direction de la vérification interne du ministère des Services gouvernementaux ou par la Direction de la vérification interne et de la sécurité du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Les deux directeurs et leurs équipes se sont assurés du caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que de la cohérence de l'information et ont produit un rapport de validation à ce sujet.

À notre connaissance, les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Les membres de la direction,

Raymonde Saint-Germain
Sous-ministre

Francine Thomas
Sous-ministre associée
à l'encadrement des ressources informationnelles

Jean-Pierre Maillé
Directeur général
du Centre de portefeuille ministériel de services partagés

Québec, octobre 2005

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame Raymonde Saint-Germain
Sous-ministre
Ministère des Services gouvernementaux
Édifice H, 5e étage
875, Grande-Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié :

- La Direction de la vérification interne du ministère des Services gouvernementaux a procédé à la validation des résultats divulgués au rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, et ce, pour les secteurs et les unités administratives qui relevaient jusqu'au 18 février 2005 du Secrétariat du Conseil du trésor, incluant le Service aérien gouvernemental ;
- La Direction de la vérification interne et de la sécurité du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a procédé à la validation des résultats divulgués au rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, et ce, pour les secteurs et les unités administratives qui relevaient jusqu'au 18 février 2005 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Nous avons examiné les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice qui se terminait le 31 mars 2005. Ces résultats découlent des engagements pris par le Secrétariat du Conseil du trésor et par l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration concernant les programmes et les activités qui ont été confiés au cours de l'année financière 2004-2005 au ministre des Services gouvernementaux. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers. Cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité de l'information contenue dans le rapport annuel incombe à la direction du ministère des Services gouvernementaux. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que la cohérence de l'information, en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des explications et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaisons avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à effectuer des révisions de calculs et à susciter des discussions portant sur l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère des Services gouvernementaux nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La Direction de la vérification interne
du ministère des Services gouvernementaux

Laszlo Czor
Directeur par intérim
Québec, octobre 2005

La Direction de la vérification interne
et de la sécurité du ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles

Younes Mihoubi
Directeur
Montréal, octobre 2005

Introduction

Le rapport annuel de gestion 2004-2005 trace un portrait du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005. Ce document comprend six grandes parties.

La première partie présente le ministère et la deuxième expose le contexte et les enjeux auxquels il doit faire face. Dans cette partie sont établies les bases sur lesquelles se fonde la présente reddition de comptes.

Les troisième et quatrième parties dévoilent les résultats atteints par le ministère à l'égard de certains engagements pris antérieurement par le Secrétariat du Conseil du trésor et par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, qui étaient sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2005.

La cinquième partie présente les ressources humaines et financières utilisées pour réaliser les mandats confiés au ministère des Services gouvernementaux pendant le dernier exercice financier. La sixième partie rend compte de certaines exigences établies dans le cadre législatif gouvernemental.

Les annexes fournissent des renseignements additionnels sur le ministère et ont pour objet de bonifier l'information inscrite dans le présent rapport.

Faits saillants

Le 18 février 2005, le premier ministre nommait un ministre des Services gouvernementaux et un ministre délégué au Gouvernement en ligne.

D'importants mandats en accord avec les orientations gouvernementales ou qui se trouvaient alors sous la responsabilité du Secrétariat du Conseil du trésor ou du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration furent confiés au ministre des Services gouvernementaux et au ministre délégué au Gouvernement en ligne. En résumé, ces mandats consistent à :

- Coordonner les efforts des ministères et des organismes en vue de parvenir à une approche intégrée dans la prestation des services aux citoyens et aux entreprises ;
- Assurer le développement, l'implantation et le déploiement du gouvernement en ligne ;
- Coordonner la mise en œuvre et assurer le suivi des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles ;
- Rendre disponibles aux ministères et aux organismes des services partagés et contribuer à l'amélioration de ces services.

Relativement à la réalisation de ces mandats, les faits les plus significatifs de l'exercice financier 2004-2005 ont été les suivants :

Orientation 1
Améliorer de façon tangible la qualité et l'accessibilité des services aux citoyens et aux entreprises

- La constitution du groupe de travail sur l'intégration de services aux citoyens et aux entreprises (Services Québec), en juin 2004, et le dépôt de son rapport final, le 31 janvier 2005 ;
- L'adoption du projet de loi sur Services Québec, le 15 décembre 2004 ;
- La mise en ligne du Service québécois de changement d'adresse en mai 2004 ;
- La mise en ligne du nouveau portail gouvernemental de services, le 18 décembre 2004.

Orientation 2
Mettre en place le gouvernement en ligne

- La réalisation de travaux concernant la vision québécoise et la gouvernance en matière de gouvernement en ligne ; ces travaux étaient liés au dépôt à l'Assemblée nationale, en juin 2004, du rapport intitulé Vers un Québec branché pour ses citoyens, par l'adjoint parlementaire du premier ministre qui deviendra le ministre délégué au Gouvernement en ligne ;
- La participation aux enquêtes NETGouv et NETendances pour approfondir la connaissance des besoins des citoyens et des entreprises ;
- La poursuite du développement de l'infrastructure technologique nécessaire à l'accueil des services en ligne, dont le portail gouvernemental de services, le Service québécois de changement d'adresse et le Service québécois d'authentification gouvernementale ;

- La réalisation des travaux de transfert des services de réseau et des services Internet au réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM) ;
- La réalisation de travaux de développement du portail gouvernemental de services et du Service québécois de changement d'adresse.

Orientation 3

Favoriser la cohérence et l'utilisation optimale des ressources informationnelles

- La redéfinition des rôles et des responsabilités des intervenants dans la mise en œuvre de la prestation électronique de services, en vue d'augmenter la cohérence dans la planification et l'utilisation des ressources informationnelles ;
- La réalisation de travaux d'architecture pour le portail gouvernemental de services permettant une meilleure organisation de l'information, en vue de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services gouvernementaux ;
- L'avancée significative en matière de normalisation, notamment la consultation auprès des ministères et des organismes sur une première version du cadre commun d'interopérabilité ;
- L'autorisation par le Conseil du trésor, en juin 2004, de mettre en œuvre la première version du Service québécois d'authentification gouvernementale et de réaliser l'architecture détaillée de la deuxième version ;
- La poursuite de la coordination gouvernementale de la sécurité de l'information numérique et de la transmission des connaissances aux ministères et aux organismes, premiers responsables de la sécurité.

Orientation 4

Améliorer et maximiser la prestation de services aux ministères et aux organismes

- La formation du groupe de travail sur l'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif aux ministères et aux organismes, le 22 septembre 2004 ;
- L'adoption du principe du projet de loi sur le Centre de services partagés du Québec, le 17 mars 2005 ;
- La réalisation de travaux relatifs à l'intégration de services de soutien administratif aux ministères et aux organismes ;
- La poursuite des travaux de modernisation des systèmes de gestion des ressources.

1 Présentation du ministère

1.1 Le ministère des Services gouvernementaux

Lors du remaniement ministériel du 18 février 2005, le premier ministre nommait un ministre des Services gouvernementaux et un ministre délégué au Gouvernement en ligne.

Les responsabilités confiées aux nouveaux ministres ont été à l'origine des modifications majeures à la structure du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. En effet, d'importants mandats et de nombreuses ressources de ces organisations ont été transférés au nouveau ministère des Services gouvernementaux. La constitution du ministère a été amorcée dès la fin de février 2005.

Le ministère des Services gouvernementaux a été créé par sa loi constitutive qui est entrée en vigueur le 8 juin 2005.

1.2 La mission

La mission du ministère des Services gouvernementaux est de développer un ensemble de moyens pour offrir aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes gouvernementaux un accès simplifié à des services de qualité, sur tout le territoire du Québec. À cette fin, il a le mandat d'appuyer la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec.

1.3 Les principaux domaines d'activité

Le ministère exerce de multiples activités qui ont comme dénominateur commun la prestation de services. Ces activités se regroupent en trois secteurs principaux : la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, la prestation de services aux ministères et aux organismes, le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles.

Depuis le 18 février 2005, ces trois secteurs ont travaillé à la mise en place des structures administratives prévues dans le cadre des orientations gouvernementales, tout en s'assurant qu'aucun client n'ait à souffrir d'une interruption de services. Ces secteurs travaillent également en étroite collaboration pour la réalisation d'un même objectif, soit la qualité, l'efficacité et le meilleur rendement des services à l'échelle gouvernementale.

1.3.1 La prestation de services aux citoyens et aux entreprises

La prestation de services aux citoyens et aux entreprises prendra la forme d'un guichet unique multiservice et multimode qui sera offert progressivement par Services Québec, dont la création doit être effective en 2006, sur tout le territoire du Québec. Ce guichet offrira un accès simplifié aux services publics en permettant, aux citoyens et aux entreprises de traiter dans plusieurs domaines avec un interlocuteur principal, au lieu de perdre du temps et d'assumer des coûts supplémentaires en passant par plusieurs structures et plusieurs intervenants gouvernementaux.

Au cours de l'exercice 2004-2005, Communication-Québec, qui sera intégrée à Services Québec, a dispensé les services suivants :

- La diffusion de renseignements sur les services, les politiques et les programmes gouvernementaux par Internet, par téléphonie, au comptoir et par courrier ;
- Le portail gouvernemental de services et les portails régionaux ;
- Le Service québécois de changement d'adresse, par Internet ;
- La coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence.

1.3.2 La prestation de services aux ministères et aux organismes

Le ministère des Services gouvernementaux agit comme fournisseur interne de nombreux biens et services nécessaires au bon fonctionnement des ministères et des organismes. Il est prévu que l'offre de services s'enrichisse avec le temps. Au 31 mars 2007, on comptait six grands regroupements de services, englobant plus de 20 secteurs d'activité. Ces produits et services sont :

- Technologie de l'information et des communications
  - Services de plateforme centrale et de plateforme intermédiaire (ordinateurs centraux et serveurs)
  - Services de téléphonie
  - Services de réseaux de télécommunication
  - Services de télécommunication sans fil
  - Service de développement de solutions d'affaires
- Solutions d'affaires en gestion de l'information sur le personnel et sur les ressources
  - SAGIR (système automatisé de gestion de l'information sur le personnel)
  - Modernisation des systèmes de gestion des ressources
- Services spécialisés
  - Fournitures et ameublement du Québec
  - Services d'entretien d'équipements bureautiques
  - Reprographie
  - Courrier
- Services aériens
  - Combat des feux de forêt
  - Surveillance du territoire
  - Nolisement
  - Évacuations aéromédicales
  - Transport multipassager
- Acquisition et disposition des biens
  - Acquisition de biens et de services (autres que technologiques)
  - Acquisition de biens en technologie de l'information
  - Gestion des surplus
- Communication gouvernementale
  - Édition et commercialisation de publications officielles et ministérielles par Les Publications du Québec
  - Mise en application du programme d'identification visuelle
  - Placement médias
  - Services conseils en publicité
  - Salons et expositions
  - Audiovisuel
  - Coordination d'événements
  - Gestion des droits d'auteur
  - Traduction

1.3.3 Le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles

Le gouvernement en ligne

Le gouvernement en ligne réfère à l'utilisation grandissante que font les gouvernements des technologies de l'information et des communications pour revoir et optimiser leurs façons de faire. Selon la définition de l'administration des Nations Unies, le gouvernement électronique « constitue un engagement permanent pour améliorer la relation entre le citoyen et l'État, en favorisant une livraison simplifiée, rentable et efficace des services, de l'information et de la connaissance. »

Plus particulièrement, l'initiative québécoise du gouvernement en ligne a pour objet :

- De rendre des services publics plus performants, à moindres coûts ;
- De simplifier en conséquence les rapports avec les entreprises ;
- D'améliorer la satisfaction des citoyens à l'égard des services publics ;
- D'accroître la participation à la vie démocratique ;
- De contribuer à rendre l'administration publique innovante et plus efficace.

L'utilisation optimale des ressources informationnelles

Le ministère assume plusieurs responsabilités dans la gestion des ressources informationnelles gouvernementales. Il doit notamment :

- Élaborer des orientations en matière de gestion des ressources informationnelles gouvernementales et les soumettre au Conseil du trésor pour approbation ; par la suite, en assurer la coordination et la mise en application ;
- Assurer la cohérence des activités des ministères et des organismes en matière de développement et d'utilisation des ressources informationnelles ; apporter son soutien aux ministères et aux organismes en vue d'une gestion efficace, efficiente et sécuritaire de ces ressources ;
- Coordonner la conception et la mise en place des volets stratégiques liés au renouvellement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises dans le contexte du gouvernement en ligne.

2 Contexte et enjeux

2.1 Les défis du nouveau ministère

Contexte

Le ministère des Services gouvernementaux a été créé dans le contexte où l'une des grandes priorités du gouvernement est d'améliorer la qualité des services aux citoyens, tout en respectant la capacité de payer des contribuables. La vision et les priorités d'action du gouvernement du Québec qui sont énoncés dans le document Briller parmi les meilleurs et le Plan de modernisation 2004-2007 présentent bien les raisons à la base de cet objectif. Le plan de modernisation a, en effet, relevé les faits suivants :

- Le fonctionnement de l'État et des services publics qu'il administre représente un coût qui nous renvoie à un contexte budgétaire difficile au Québec. Par rapport à notre niveau de richesse collective, nous dépensons plus qu'ailleurs, et nous ne pouvons recourir à l'endettement ou à des impôts supplémentaires ;
- La société québécoise subit des changements démographiques auxquels notre État et les services dont il est responsable doivent particulièrement faire face ;
- L'examen des meilleures pratiques ayant cours ailleurs nous enseigne qu'il est possible de faire mieux en introduisant de nouvelles façons de faire.

Devant les contraintes financières auxquelles l'État québécois est soumis, devant le défi démographique qui s'amplifie, dont le vieillissement de la population, le gouvernement doit trouver des façons plus efficaces, plus pratiques et moins coûteuses de rendre les services publics. C'est la capacité gouvernementale à long terme d'offrir des services de qualité qui en dépend. La création du ministère des Services gouvernementaux vise justement à assurer la pérennité et la qualité des services publics. Le ministère permettra de consolider, au sein de l'Administration, une orientation gouvernementale fondamentale, soit l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et du rendement de l'État.

Enjeux

Le ministère des Services gouvernementaux vise l'optimisation de la prestation de services qui sera axée prioritairement sur les besoins des citoyens, des entreprises ainsi que des ministères et des organismes. Le ministère veut se donner les marges de manœuvre nécessaires pour développer une vision intégrée de la prestation des services publics. Ainsi, la mise sur pied de Services Québec et le rôle que sera appelé à jouer le Centre de services partagés du Québec constituent des éléments essentiels de l'offre de services gouvernementale. Enfin, la mise en place progressive du gouvernement en ligne devrait permettre de profiter du potentiel des technologies de l'information pour mener à bien la mission du ministère des Services gouvernementaux.

L'objectif est d'orienter le gouvernement de plus en plus vers le citoyen, en réduisant et en éliminant progressivement les silos, le morcellement des services et les dédoublements administratifs. À terme, le citoyen pourra accéder aux services gouvernementaux par une seule porte d'entrée, dont l'approche du guichet multiservice et multimode. Le citoyen et l'entreprise pourront dès lors accéder à une gamme de services diversifiée, selon le mode qui leur convient et au moment le plus opportun.

Le ministère souhaite mettre en place des outils importants qui assureront la révision de l'offre gouvernementale de services et lui permettront d'exercer un leadership en matière de gouvernement en ligne. Ainsi, il entend développer une culture organisationnelle reposant sur le service à la clientèle, ce qui favorisera l'amélioration continue des services.

Dans cette perspective, le ministère a défini ses priorités, soit :

- Moderniser et simplifier la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, notamment par l'intégration, le regroupement de services et l'utilisation optimale des ressources informationnelles, sous deux organismes : Services Québec et le Centre de services partagés du Québec ;
- Améliorer la qualité et l'accessibilité de l'information gouvernementale ;
- Favoriser l'évolution de l'offre de services partagés au sein de la communauté gouvernementale, afin d'accroître la performance et de favoriser l'expertise et l'innovation au sein de l'État ;
- Susciter la cohérence dans les interventions, en accord avec les priorités gouvernementales ;
- Soutenir et valoriser le développement d'une culture de service à la clientèle partout au sein de l'Administration.

2.2 Les bases de la reddition de comptes 2004-2005

À la suite de l'adoption de la Loi sur l'administration publique, en mai 2000, plusieurs ministères et organismes ont déposé à l'Assemblée nationale leur premier plan stratégique. Ce fut le cas du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration qui ont élaboré leur plan stratégique 2001-2004.

Avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement en avril 2003, les ministères et les organismes ont été appelés à modifier leur planification. Ainsi, le dépôt des plans stratégiques de deuxième génération de l'ensemble des ministères s'est effectué au printemps 2005. Ce fut le cas du ministère des Services gouvernementaux qui a déposé son premier plan stratégique (2005-2008), le 11 mai 2005.

Les plans stratégiques du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ont été reconduits pour l'année 2004-2005. Pour assurer la continuité des engagements pris par ces deux entités et leur cohérence, le ministère des Services gouvernementaux a fondé sa reddition de comptes 2004-2005 sur les engagements qui étaient sous la responsabilité du ministre au 31 mars 2005, et que l'on trouve dans les documents suivants :

- Vision et priorités d'action du gouvernement du Québec. Briller parmi les meilleurs ;
- Plan de modernisation 2004-2007 ;
- Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du trésor ;
- Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ;
- Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat du Conseil du trésor, reconduit en 2004-2005 ;
- Plan stratégique 2001-2004 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, reconduit en 2004-2005 ;
- Déclaration de services aux citoyens du Secrétariat du Conseil du trésor ;
- Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

3 Résultats obtenus au regard des orientations stratégiques et de la mise en œuvre de la modernisation de l'État

Orientation 1
Améliorer de façon tangible la qualité et l'accessibilité des services aux citoyens et aux entreprises

Axe 1.1
Mettre en place un guichet unique multiservice

Objectif 1.1.1 Créer Services Québec

La création de Services Québec est l'un des éléments clés de la nouvelle façon d'organiser la prestation de services. Cette nouvelle entité aura pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice et multimode leur permettant un accès simplifié aux services publics. Plus particulièrement, Services Québec devrait développer une approche intégrée de la prestation de services publics de façon à en assurer l'efficacité.

Grâce à ce guichet, les citoyens et les entreprises pourront, progressivement et de façon habituelle, se rendre à un seul point de service, s'adresser à un seul employé de l'État, composer un seul numéro de téléphone, ou encore consulter un seul site Internet pour accéder à une panoplie de services publics actuellement offerts à la pièce.

INDICATEUR : État d'avancement des travaux concernant le projet de loi créant Services Québec

Le 5 mai 2004, la présidente du Conseil du trésor présentait le Plan de modernisation 2004-2007 dans lequel le gouvernement réitérait son engagement d'améliorer la prestation de services à la population. En effet, depuis plusieurs années, les citoyens et les entreprises déploraient de devoir s'adresser à plusieurs portes d'entrée et d'être renvoyés d'une personne à l'autre pour avoir accès aux services administratifs.

Pour remplir son engagement, le gouvernement a annoncé dans le plan de modernisation la mise en place de Services Québec dans un horizon de 12 mois suivant l'adoption de sa loi constitutive. L'année 2004-2005 a donc été consacrée à l'élaboration, l'adoption et l'entrée en vigueur du projet de loi. Les étapes suivantes ont été franchies :

- Le 17 juin 2004, le projet de loi sur Services Québec a été présenté à l'Assemblée nationale ;
- Le 16 novembre 2004, le principe du projet de loi a été adopté ;
- Les 3 et 10 décembre 2004, le projet de loi a passé l'étape de l'étude détaillée devant la Commission des finances publiques ;
- Les 15 et 17 décembre, le projet de loi a été adopté et sanctionné ;
- Au 31 mars 2005, l'entrée en vigueur de la loi, ou du moins d'une partie de la loi, était prévue pour les prochaines semaines.[1]

1. Dans les faits, une partie des articles de la loi est entrée en vigueur le 2 mai 2005, tandis que l'autre partie est entrée en vigueur le 22 juin 2005.

Objectif 1.1.2 Amorcer la mise en place de Services Québec

INDICATEUR : Mesures administratives prises pour mettre en place Services Québec

Les principales mesures administratives prises en 2004-2005 pour la mise en place de Services Québec ont été les suivantes :

- En juin 2004, parallèlement au dépôt du projet de loi et afin de rendre Services Québec fonctionnel le plus tôt possible après l'adoption de sa loi, le gouvernement a formé le Groupe de travail sur l'intégration de services aux citoyens et aux entreprises ;
- Le 22 novembre 2004, un premier rapport d'étape a été déposé ;
- Le 31 janvier 2005, le groupe de travail a déposé son rapport final à la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor. Il recommandait, notamment, la nomination d'un ministre responsable de la mise en œuvre de Services Québec ;
- Le 18 février 2005, le premier ministre confirmait la volonté du gouvernement de mettre en œuvre Services Québec et en confiait le mandat au ministre responsable des Services gouvernementaux.

Le groupe de travail, s'inspirant du texte du projet de loi, a proposé l'énoncé de vision qui suit : Services Québec deviendra progressivement la porte d'entrée des citoyens et des entreprises pour accéder de façon simple aux services publics ; il se donne pour objectif de devenir un centre d'excellence en matière de services. C'est dans cette perspective que le groupe de travail a proposé pour Services Québec des orientations générales :

- Offrir des services regroupés autour des événements de la vie aux citoyens et aux entreprises pour mieux répondre à leurs besoins et à leurs attentes ;
- Rendre les services accessibles, selon différents modes de prestation, au choix du client ;
- Mettre en place des modes de fonctionnement simplifiés qui se fondent notamment sur les possibilités qu'offrent les technologies de l'information et des communications, ce qui contribuera à mettre en place un véritable gouvernement en ligne ;
- Valoriser une culture de service fondée sur la disponibilité, les compétences et le dévouement du personnel pour en faire la marque de Services Québec et guider cet organisme vers l'excellence.

Le groupe de travail a recommandé que le panier de services initial ait pour base les services alors fournis par Communication-Québec et certains services du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille ainsi que du Secrétariat du Conseil du trésor. Ce panier initial serait bonifié graduellement par l'ajout de services que les ministères et les organismes confieraient à Services Québec par l'intermédiaire d'ententes.

Axe 1.2
Faciliter au citoyen l'obtention des renseignements et des services offerts par l'administration publique

Objectif 1.2.1 Répondre aux demandes de renseignements des citoyens (par téléphone, au comptoir, par courriel, par courrier) et simplifier leurs démarches dans leurs relations avec l'État

Le citoyen souhaite que ses démarches et ses relations avec l'État soient simples. Il désire obtenir des renseignements facilement, non seulement par Internet, mais également par téléphone, au comptoir, par courrier et par courriel.

Le réseau de Communication-Québec a pour mandat de rapprocher l'État des citoyens en offrant des services de renseignements généraux et de diffusion d'information sur les programmes et les services du gouvernement du Québec.

Jusqu'au 18 février 2005, Communication-Québec était rattachée au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Depuis le remaniement ministériel, l'équipe de Communication-Québec fait partie du ministère des Services gouvernementaux, dans le secteur appelé à être intégré à Services Québec.

Les modes utilisés par les citoyens en 2004-2005 pour joindre Communication-Québec sont, par ordre d'importance, les suivants :

Communication-Québec - Renseignements généraux
Les modes de communication des citoyens

Mode	Nombre de demandes	%
Téléphone	572 518	80,48 %
Comptoir	124 656	17,52 %
Courriel	13 808	01,94 %
Courrier	391	00,06 %
Total	**711 373**	**100,00 %**

De plus, Communication-Québec assure la gestion et le développement des points d'accès à Internet dans ses 25 bureaux en région.

INDICATEUR : État de réalisation de la refonte complète du Répertoire des programmes et services du gouvernement

Le Répertoire des programmes et services du gouvernement est offert dans le site Internet du ministère des Services gouvernementaux. Il comprend un ensemble de fiches qui traitent, entre autres sujets, de programmes d'aide, d'allocations, de rentes, de permis et d'enregistrements. Ces fiches proposent aussi des hyperliens vers les sites et les formulaires en ligne des ministères et des organismes.

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration avait prévu des travaux concernant la refonte complète du répertoire pendant l'année 2004-2005. Ce projet est reporté en 2005-2006.

INDICATEUR : État de réalisation de l'offre aux citoyens d'un service intégré de changement d'adresse, par Internet et au comptoir

Le changement d'adresse est un service prioritaire aux yeux des citoyens. Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) par Internet a pour objectif de répondre à ce besoin. Mis en ligne en mai 2004, il permet au citoyen de signaler, en une seule démarche, son changement d'adresse aux six ministères et organismes gouvernementaux suivants :

- Le Directeur général des élections ;
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- Revenu Québec ;
- La Régie de l'assurance maladie du Québec ;
- La Régie des rentes du Québec ;
- La Société de l'assurance automobile du Québec.

Les changements d'adresse destinés à ces six organisations représentent environ 90 % de l'ensemble des demandes faites à ce sujet par les citoyens au gouvernement du Québec. L'intégrité et la protection des renseignements personnels sont garanties, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et aux recommandations de la Commission d'accès à l'information.

Au 31 mars 2005, il était possible d'affirmer que l'offre d'un service intégré au comptoir et dans Internet était réalisée puisque 148 694 demandes avaient été reçues par le Service québécois de changement d'adresse. De ce nombre, 147 346 avaient été transmises directement par Internet. Les autres demandes ont été effectuées avec l'assistance d'un préposé aux renseignements aux points d'accès informatisés de l'un des 25 comptoirs de Communication-Québec.

Ce nouveau service est un des liens les plus utilisés par les internautes parmi les services et les formulaires gouvernementaux en ligne dans Internet.

Objectif 1.2.2 Diffuser des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement

INDICATEUR : État de réalisation de la réorganisation de l'information du portail de services - volet citoyen ainsi que des grappes d'information et de services

Le portail gouvernemental de services
Porte d'entrée de l'administration publique québécoise dans le réseau Internet, le portail du gouvernement du Québec existe depuis mai 1995. Il s'inscrit dans la mission de rapprocher l'État du citoyen en diffusant l'information gouvernementale.

Le portail, dont la nouvelle appellation est aujourd'hui « portail gouvernemental de services », a été repensé pendant l'année 2004-2005, afin de mieux servir les citoyens, les entreprises et la clientèle internationale en leur offrant des services plus faciles à trouver, à comprendre et à utiliser. Le portail a livré ses premiers espaces pour les services aux entreprises en juin 2004 et ceux qui s'adressent aux citoyens et à la clientèle internationale en décembre 2004. Le nouveau portail entièrement repensé a été mis en ligne le 18 décembre 2004. Depuis, des travaux en vue d'une évolution continue du portail ont été effectués.

En 2004-2005, le portail gouvernemental a reçu 4 871 752 visites.

Chaque « visite » dans un portail représente un internaute qui parcourt un site Internet et accède à un nombre indéterminé de documents, d'images ou de fichiers. Chaque période de navigation entrecoupée de plus de 30 minutes sans accès d'un même internaute est considérée comme une visite distincte.

Les portails régionaux
Les 17 portails régionaux constituent des portes d'accès régionales vers des renseignements ou des activités gouvernementales dans les différentes régions du Québec.

Les 17 portails régionaux
Nombre de visites des citoyens

	Résultats		
	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Visites	1 085 859	949 237	410 051

À la lumière des données précédentes, il est intéressant de rappeler certains résultats du sondage NETGouv 2004 produits par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO). Ces résultats ont fait ressortir que la recherche d'information, tant de la part des citoyens que des entreprises, a été la première motivation de visites sur les sites gouvernementaux du Québec. Ces résultats montraient également que le moyen préféré de communication avec une autorité gouvernementale demeurait encore le téléphone.

Le tableau à la page suivante ventile par région les 1 085 859 visites effectuées dans l'ensemble des portails régionaux.

Les 17 portails régionaux
Nombre de visites par région en 2004-2005

Région	Nombre de visites
Bas-Saint-Laurent	74 866
Saguenay–Lac-Saint-Jean	84 444
Capitale-Nationale	70 898
Mauricie	58 910
Estrie	93 869
Montréal	91 625
Outaouais	39 345
Abitibi-Témiscamingue	87 451
Côte-Nord	65 683
Nord-du-Québec	46 547
Gaspésie–Îles-de-la Madeleine	44 645
Chaudière-Appalaches	52 591
Laval	50 151
Lanaudière	52 649
Laurentides	44 296
Montérégie	65 225
Centre-du-Québec	62 664
Total	**1 085 859**

Nouvelles grappes d'information
Au cours de l'année 2004-2005, deux nouvelles grappes d'information sur des événements de la vie ont été mises en ligne :

- Pour les travailleurs salariés (décembre 2004) ;
- Acheter ou rénover sa maison (décembre 2004).

Quatre guides d'information ont été actualisés et édités :

- Comment changer d'adresse ? ;
- Devenir parent ;
- Que faire lors d'un décès ? ;
- Pour les 55 ans ou plus.

Au 31 mars 2005, dix grappes d'information en ligne liées à des événements de vie des citoyens ont reçu 1 291 647 visites :

Grappes d'information liées à des événements de la vie des citoyens – Nombre de visites

Événement	Nombre de visites
Comment changer d'adresse ?	517 445
Renseignements et plaintes pour les consommateurs	209 740
Devenir parent	156 422
Quand un couple se sépare	120 350
Pour les 55 ans ou plus	112 612
Que faire lors d'un décès ?	99 267
Perte ou vol de cartes	36 177
Que faire avant, pendant et après un sinistre ?	26 536
Acheter ou rénover sa maison	7 694
Pour les travailleurs salariés	5 404
Total	**1 291 647**

INDICATEUR : État de réalisation de la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence

Communication-Québec assume, principalement à la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales dans les situations où la sécurité des personnes et la protection des biens sont menacées. En 2004-2005, Communication-Québec a collaboré activement aux dossiers majeurs suivants :

- Le projet de politique québécoise en sécurité civile ;
- La régionalisation du plan national de sécurité civile ;
- Le plan québécois de gestion contre le terrorisme ;
- Le plan gouvernemental de communication en situation d'urgence, phase 2 ;
- La planification québécoise de gestion du risque chimique, biologique, radiologique et nucléaire ;
- La stratégie canadienne de planification des mesures d'urgence radiologique et nucléaire ;
- Le plan de mesures d'urgence nucléaire externe à Gentilly-2 ;
- Le plan sur les inondations ;
- La prévention de l'érosion des berges du fleuve Saint-Laurent ;
- Le plan sur la pandémie appréhendée d'influenza ;
- La campagne annuelle de lutte contre le virus du Nil occidental ;
- L'aide aux victimes de tous sinistres internationaux :
  - Le cataclysme en Haïti ;
  - L'ouragan Jeanne ;
  - Le tsunami en Asie.

Par ailleurs, Communication-Québec a participé activement à des exercices et à des simulations en sécurité civile et militaire :

- Réaction royale-2 (Forces armées canadiennes) ;
- Border Safe (États-Unis – Canada – Québec) ;
- Triple Play (Canada – États-Unis).

INDICATEUR : État de réalisation du soutien aux ministères et aux organismes dans leurs communications régionales portant sur leurs programmes et leurs services

L'expertise en communication gouvernementale et la connaissance régionale de Communication-Québec sont mises à la disposition des ministères et des organismes gouvernementaux qui doivent communiquer avec les citoyens en région. À cet égard, en 2004-2005, en plus de 259 mandats régionaux (mandats effectués dans une région spécifique), Communication-Québec a mis en œuvre 63 mandats nationaux (mandats effectués dans l'ensemble du Québec ou dans plus d'une région) à la demande de ministères et d'organismes gouvernementaux.

INDICATEUR : État de réalisation de la coordination de l'information gouvernementale dans les annuaires téléphoniques privés (pages bleues)

En 2004-2005, les coordonnées téléphoniques des ministères et des organismes gouvernementaux inscrites dans les pages bleues des 37 annuaires téléphoniques privés couvrant le territoire québécois ont été actualisées.

Axe 1.3

Améliorer l'information gouvernementale et la rendre accessible aux citoyens

Objectif 1.3.1 Rendre accessible aux citoyens l'information gouvernementale diffusée par Les Publications du Québec

INDICATEUR : Nombre de publications diffusées et revenus générés

Les Publications du Québec ont pour mission d'assurer la diffusion de l'information d'intérêt public et de la rendre accessible aux citoyens du Québec.

Durant l'année 2004-2005, Les Publications du Québec ont diffusé 1 167 334 publications imprimées ou électroniques qui ont produit des revenus de 11 026 998 $, comparativement à 1 143 541 publications et des revenus correspondants de 10 598 020 $ au cours de l'exercice financier précédent. L'équipe d'édition et de production, ainsi que son réseau de distribution (qui inclut une centaine de librairies partenaires), et son service de vente et de marketing ont permis de rendre l'information gouvernementale accessible partout au Québec.

Objectif 1.3.2 Assurer le respect du Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions, en collaboration avec les ministères et les organismes

INDICATEUR : Nombre de ministères et d'organismes ayant utilisé les services en matière de placement médias

Le Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions constitue le moyen par lequel le ministère assure l'efficacité et la cohérence des activités de communication gouvernementale dans ces domaines. Ce cadre fournit aux ministères et aux organismes assujettis les modalités de fonctionnement permettant au gouvernement d'atteindre les objectifs de communication qu'il fixe annuellement.

Durant l'année 2004-2005, 20 ministères, y compris toutes leurs entités régionales, et 42 organismes ont utilisé les services de placement médias afin de faire connaître, par l'intermédiaire des quotidiens, des hebdos locaux ou régionaux, de la télévision, de la radio et autres, les services ou programmes qu'ils offrent à la population.

Bien qu'ils ne correspondent pas à la définition d'un organisme public au sens de la Loi sur le Vérificateur général, 29 autres organismes du secteur parapublic ainsi que des sociétés d'État ont aussi utilisé les services de placement médias du ministère.

Orientation 2

Mettre en place le gouvernement en ligne

Axe 2.1

Mettre en place l'encadrement de la démarche du gouvernement en ligne

Objectif 2.1.1 Élaborer et promouvoir la vision québécoise du gouvernement en ligne ainsi qu'une stratégie de mise en œuvre qui établira la marche à suivre et les priorités pour les prochaines années

INDICATEUR : État de réalisation

En juin 2004, un projet portant sur la vision québécoise du gouvernement en ligne était présenté aux autorités du Secrétariat du Conseil du trésor. Ce projet avait fait l'objet au préalable de consultations étroites avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche ainsi qu'avec des représentants de grands organismes, dont la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Régie des rentes du Québec. De plus, le projet avait été bonifié par les commentaires de l'ensemble des ministères et des grands organismes consultés.

Rappelons qu'en juin 2004, le rapport intitulé *Vers un Québec branché pour ses citoyens* était déposé à l'Assemblée nationale par l'adjoint parlementaire du premier ministre, nommé plus tard ministre délégué au Gouvernement en ligne. Ce rapport précisait le projet du gouvernement en ligne et définissait quatre axes prioritaires d'intervention.

En octobre 2004, le Secrétariat du Conseil du trésor prenait la décision d'intégrer le projet de vision québécoise du gouvernement en ligne à une planification stratégique du gouvernement en ligne 2005-2009. Ce projet de planification stratégique fut soumis aux autorités du Secrétariat du Conseil du trésor en décembre 2004. Enfin, des travaux ont été réalisés en vue de la production d'un bilan du gouvernement en ligne au printemps 2005.

Le 18 février 2005, la nomination d'un ministre des Services gouvernementaux ainsi que d'un ministre délégué au Gouvernement en ligne démontrait l'importance accrue accordée par le gouvernement à la prestation électronique de services. Ainsi, le mandat du Secrétariat du Conseil du trésor en matière de gouverne, de vision et de stratégie du gouvernement en ligne était dorénavant confié au ministère des Services gouvernementaux.

Objectif 2.1.2 Définir et mettre en place la fonction de gouvernance

INDICATEUR : État de réalisation

En 2004-2005, des travaux ont permis de définir des mécanismes de soutien à la fonction de gouvernance en matière de gouvernement en ligne. Le 10 février 2005, un projet de mémoire sur une structure de gouverne était présenté au secrétaire général du gouvernement.

Cependant, à compter du 18 février 2005, comme ce fut le cas pour le point précédent, les travaux entrepris par le Secrétariat du Conseil du trésor portant sur la gouverne en matière de gouvernement en ligne ont été confiés au nouveau ministère des Services gouvernementaux.

Objectif 2.1.3 Réaliser et diffuser les résultats d'une enquête sur les besoins des citoyens et des entreprises

INDICATEUR : État de réalisation

En 2004-2005, des travaux ont été effectués pour alimenter le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) dans l'adaptation de questionnaires d'enquêtes NetGouv (enquêtes sur les services gouvernementaux en ligne au Québec) afin de mieux cerner les besoins des citoyens et des entreprises en matière de gouvernement en ligne.

Le CEFRIO a diffusé les résultats préliminaires auprès des ministères et des organismes en juin 2004. Les résultats officiels ont paru à Québec et à Montréal en septembre et en décembre 2004, respectivement. Quant aux conclusions résultant du sondage NetTendances (enquêtes pour suivre l'évolution d'Internet au Québec), elles ont été présentées par le CEFRIO en février 2005. Les résultats des sondages ont également été diffusés lors d'activités d'information à l'occasion des conférences du gouvernement en ligne.

De plus, des travaux ont été effectués en mars 2004 pour la préparation de nouveaux questionnaires sur la démocratie en ligne qui seront utilisés pour un sondage en 2005-2006.

Enfin, des travaux de préparation en vue de la tenue de groupes de discussion pour le début de l'exercice 2005-2006 ont été réalisés. Ces groupes de discussion ont pour objectif de valider auprès des citoyens les prochaines phases d'évolution du portail gouvernemental de services et d'orienter ces phases.

Axe 2.2
Accélérer le déploiement des services en ligne

Objectif 2.2.1 Assurer l'implantation des infrastructures technologiques nécessaires au bon déploiement du gouvernement en ligne

INDICATEUR : État d'avancement de l'implantation des infrastructures de soutien au gouvernement en ligne, notamment par :

- L'infrastructure commune de traitement
- Le développement de services applicatifs communs
- Le référentiel de composants partageables et réutilisables
- Le réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RECIM)
- Les réseaux de radiocommunication gouvernementaux
- Le répertoire gouvernemental
- L'intranet du gouvernement du Québec

L'infrastructure commune de traitement
En 2004-2005, le ministère a poursuivi la mise en place de l'infrastructure commune de traitement fondement sécurisé pour la prestation électronique de services offerte à l'ensemble des ministères et des organismes. Bien que les travaux ne soient pas terminés, plusieurs éléments ont été implantés au cours de l'exercice, ce qui a permis de rendre fonctionnels plusieurs services communs, tels que :

- Les services applicatifs communs ;
- Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) ;
- Le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG).

Les projets suivants utilisent les services de l'infrastructure commune :

- Consultation sur les relations de travail (CORAL) du ministère du Travail ;
- Gestion du placement intelligent (VÉGAS) du ministère des Services gouvernementaux ;
- Intégration de l'immigration (INTIMM) du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

De plus, près d'une vingtaine d'autres projets de ministères et d'organismes sont en cours d'évaluation.

Parallèlement à ces travaux, l'infrastructure plus spécialisée du portail gouvernemental de services qui utilise également les services de l'infrastructure commune de traitement pour la prestation électronique de services a été rendue fonctionnelle. Elle a pu accueillir ses premiers clients utilisateurs, soit le Bureau de développement du gouvernement en ligne et ses partenaires :

- Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, avec le projet « Portail de démarrage d'entreprise » ;
- Le Secrétariat à la jeunesse, avec le projet « Espace J » ;
- Le ministère des Services gouvernementaux, avec le projet « Espaces Communauté et Citoyen » ;
- Le ministère des Relations internationales, avec le projet « Espace International ».

Le développement des services applicatifs communs
Les services applicatifs communs sont constitués d'un ensemble d'applications et d'outils informatiques gouvernementaux de prestation électronique de services. Les services offerts sont notamment l'authentification, l'échange de fichiers, le répertoire d'adresses, la messagerie et la centralisation des transactions.

La première étape de mise en œuvre des services applicatifs communs a permis l'implantation de l'infrastructure pour accueillir les services communs. À la suite de la réalisation de cette première étape, des travaux de consolidation et d'évolution ont été effectués au cours de l'année 2004-2005.

La deuxième étape de mise en œuvre des services applicatifs communs est en cours de réalisation et a pour objet l'ajout de services utilisant l'infrastructure mise en place lors de la première étape. Les deux nouvelles activités prévues sont :

- Un service d'aide en ligne avec intégration au système de gestion des incidents et des demandes.
- Des fonctionnalités Internet disponibles pour les ministères et les organismes et utilisables avec plusieurs technologies.

Le Référentiel de composants partageables et réutilisables
Le Référentiel de composants partageables et réutilisables, mis en service en 2001-2002, est un site Internet placé dans l'intranet gouvernemental qui facilite l'échange de logiciels entre les développeurs des ministères et des organismes du gouvernement du Québec.

Ce site a pour objectif de soutenir le partage de l'expertise entre les spécialistes des ministères et des organismes dans le développement de solutions d'affaires basées sur les nouvelles technologies de l'information et des communications. Il contribue également à faire des économies d'échelle à portée gouvernementale et à diminuer la période de développement généralement requise.

En 2004-2005, de nouvelles fonctionnalités pour les utilisateurs ont été ajoutées au Référentiel. L'année 2004-2005 a donné lieu à de nombreux échanges de composants entre les ministères et les organismes, le nombre de téléchargements ayant dépassé 100 000. Ces échanges ont incité les efforts consacrés au développement de composants et ont amélioré des économies dans les ministères et les organismes. Finalement, d'autres ministères et organismes se sont joints au Référentiel, dont Revenu Québec, la Régie des rentes et le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Le réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM)
En 2001-2002, le gouvernement a amorcé la modernisation de l'infrastructure gouvernementale de télécommunication par le déploiement du RETEM. Ce dernier facilite les échanges électroniques entre les réseaux et renforce la sécurité de ces échanges entre les organismes. Ce réseau, qui constitue l'une des assises stratégiques du passage à l'administration électronique, est disponible dans les grands centres et dans les régions du Québec.

La mise en place des composantes de l'infrastructure du RETEM a été complétée au cours de l'automne 2002, respectant ainsi l'échéancier établi. La migration de la clientèle vers les nouveaux services a alors débuté. Au cours de l'exercice 2004-2005, les services téléphoniques gouvernementaux avaient migré vers le RETEM dans une proportion dépassant 95 %. Tous les travaux de transfert des services réseaux et des services Internet étaient aussi terminés. Au 31 mars 2005, on comptait 100 % de la clientèle, auparavant desservie en environnement partagé, ainsi qu'environnement RCIP, abonnée au communautaire multimédia sécurisé du RETEM.

Avec chacun des clients, une phase de reconfiguration et de consolidation des réseaux a été comprise afin de les adapter à la croissance des services multimédias, et aux nouvelles fonctionnalités apportées par le RETEM. Dans le cadre de cette restructuration des réseaux, le ministère s'est donné des indicateurs de progression de la bande passante consommée par les ministères et les organismes pour leurs services. Voici un court bilan de ces indicateurs.

Nombre de services réseaux ports à moyen et à haut débits :

- 31 mars 2003 : 2 027
- 31 mars 2004 : 2 139
- 31 mars 2005 : 2 080

Débit total (mégabits par seconde) :

- 31 mars 2003 : 8 884
- 31 mars 2004 : 16 063
- 31 mars 2005 : 17 787

Les réseaux de radiocommunication gouvernementaux
Le ministère a la responsabilité de gérer les réseaux de communication mobiles sans fil du gouvernement réservés à la transmission de la voix. Ces réseaux sont essentiels pour assurer la sécurité publique et pour soutenir les employés qui travaillent dans les territoires isolés ou dans des situations à risque. Ces réseaux ont été mis en place comme appui aux activités suivantes :

- Entretien du réseau routier ;
- Gestion et conservation de la faune et de la flore ;
- Protection des forêts contre le feu et les insectes nuisibles ;
- Sécurité sur le réseau routier ;
- Transport ambulancier ;
- Protection des personnes et des biens lors de sinistres ;
- Inspection et enquêtes ;
- Maintien de la sécurité et entretien dans les édifices gouvernementaux ;
- Maintien de la sécurité et gestion dans les parcs et les réserves fauniques.

Ces réseaux seront remplacés graduellement par le RENIR (réseau national intégré de radiocommunication). La migration de la clientèle vers cette nouvelle infrastructure se fera graduellement dès la mi-de son implantation prévue à l'automne 2006.

Le réseau gouvernemental de radiotransmission de données de première génération (RTDG-1G) a également été déployé progressivement entre 1994 et 2004 sur 42 sites de radiocommunication. Il dessert un important territoire s'étendant de la région de Outaouais à la région du Bas-Saint-Laurent. Ce réseau est le premier réseau de transmission de données sans fil soutenant le service de transmission de données déjà offert. Il est utilisé à 90 % par la Société de l'assurance automobile du Québec pour le contrôle du transport routier et à 10 % par le ministère des Transports pour le projet de localisation des véhicules de déneigement.

En 2004-2005, a commencé la planification du remplacement du RTDG-1G devenu nécessaire par la mise en opération du RENIR, prévue à l'automne 2006, par une autre technologie plus évoluée (RTDG-2G). Celle-ci permettra la transmission de données à haut débit en utilisant l'infrastructure de sites de radiocommunication et de liaisons du RENIR et une gamme de fréquences différente. Le plan de fréquences établi avec Industrie Canada a été réalisé ainsi que l'ingénierie d'une vingtaine de sites à déployer en 2005-2006.

Le répertoire gouvernemental (annuaire électronique)
L'infrastructure du répertoire gouvernemental a subi d'importantes modifications au cours de l'année 2004-2005. Ainsi, un projet de changement de l'équipement a été terminé en juillet 2004. Le projet comprenant l'implantation de nouveaux serveurs de haute disponibilité, une mise à jour du service et l'optimisation de la technologie de soutien. Ce projet a permis d'apporter différentes améliorations au service actuel et d'en accroître la stabilité et la robustesse pour le bénéfice de la clientèle.

L'intranet du gouvernement du Québec
L'intranet gouvernemental a pour principal objectif d'améliorer l'efficacité des employés par un partage des connaissances générales et un accès plus facile à une information commune.

En 2004-2005, plusieurs interventions ont été nécessaires pour assurer à la communauté gouvernementale le maintien du portail de l'intranet du gouvernement du Québec de même que les services communs qui y sont intégrés.

L'entretien, la mise à jour et les travaux liés à la documentation ont représenté les principales activités réalisées pour le maintien du portail. Ces activités ont été à l'origine de plus de 70 avis de modifications effectuées en 2004-2005. De nombreuses activités supplémentaires ont été nécessaires pour maintenir à jour les contenus. Par exemple, 159 nouvelles ont été publiées dans la section « Quoi de neuf ? » du portail.

On dénombre 297 816 visites, d'une durée moyenne de 3 minutes et 16 secondes, pour l'année 2004-2005, dans l'intranet du gouvernement du Québec.

Depuis 2002-2003, la stabilisation du nombre de visites est en partie imputable au fait que plusieurs ministères et organismes ont développé des plateformes d'accès alternatives intranet ministériel, etc.) au portail de l'intranet gouvernemental leur permettant d'utiliser les outils d'aide comme le répertoire téléphonique et l'Info-Carrière. Dans ce contexte, le nombre réel de visites est largement supérieur et comptabilisé par les différents ministères et organismes.

Objectif 2.2.2 Mettre en place des services intégrés et des services communs en soutien à la prestation électronique de services

INDICATEUR : État de réalisation

Le Service québécois d'authentification gouvernemental (SQAG) ainsi que le portail gouvernemental de services constituent des services communs importants pour le soutien du gouvernement en ligne. Ces services communs s'appuient chacun sur une infrastructure technologique distincte.

Les réalisations 2004-2005 en matière d'authentification des citoyens et des entreprises sont présentées à l'objectif 3.1.2. Quant au portail gouvernemental de services, une première mise en ligne a été effectuée en juin 2004 pour le volet des entreprises et une seconde, en décembre 2004, pour les volets des citoyens et de la clientèle internationale, comme le mentionne l'objectif 1.2.2.

Le projet de politique d'utilisation des services communs gouvernementaux, entrepris par le Secrétariat du Conseil du trésor en juillet 2004, est transféré, depuis le 18 février 2005, au nouveau ministère des Services gouvernementaux.

Objectif 2.2.3 Mettre en place des services en ligne auprès des citoyens et des entreprises

INDICATEUR : État de réalisation

Pour que le gouvernement en ligne soit un succès, il faut susciter une adhésion des citoyens et des entreprises aux services qui leur sont offerts. Dès sa première parution en février 2004, le Bulletin mensuel du Gouvernement en ligne a contribué directement à cette adhésion.

Le bulletin s'adresse avant tout aux citoyens, aux entreprises et aux organisations du Québec. Ceux-ci peuvent s'y abonner en ligne, gratuitement. Le bulletin vise à faire connaître les nouveaux services et à faire redécouvrir les services existants, mais moins connus. Pour 2004-2005, le bulletin a rejoint près de 3 500 abonnés et a fait la promotion de 75 initiatives.

La réalisation de ces initiatives a nécessité la participation d'une trentaine de ministères et d'organismes. Ces initiatives prennent souvent leur origine dans des efforts de concertation établis au préalable. En 2004-2005, beaucoup d'efforts ont été investis dans des communications et des relations de partenariat avec des ministères et des organismes, notamment par des

tournées ministérielles. La réalisation d'une étude par l'École nationale d'administration publique (ENAP) sur les stratégies de promotion adoptées par d'autres administrations publiques a permis également au ministère de prendre connaissance de ce qui se faisait ailleurs en matière de marketing des services en ligne. Les résultats ont été diffusés dans le site du ministère.

Objectif 2.2.4 Soutenir le développement de la société de l'information

INDICATEUR : Pourcentage d'utilisation de la provision pour le financement de projets reliés au gouvernement en ligne

En 2004-2005, le Fonds de partenariat interministériel (FPI), qui servait à financer les projets rattachés au gouvernement en ligne, est remplacé par une « Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne ».

En 2004-2005, le budget autorisé de cette « provision » était de 23 400 000 $ dont 20 600 000 $ en crédits d'investissement, 1 000 000 $ en crédits de fonctionnement et 1 800 000 $ en crédits d'amortissement. Au cours de l'exercice 2004-2005, le pourcentage d'utilisation du budget a été de 38,6 % pour les crédits d'investissement, de 50,6 % pour les crédits de fonctionnement et de 34,3 % pour les crédits d'amortissement.

Provision pour le financement de projets reliés au gouvernement en ligne Répartition des crédits utilisés en 2004-2005

M/O	Projets	Investissement	Fonctionnement	Amortissement
MRCI	Service québécois de changement d'adresse	243 800 $		
MDEIER	Trousse de démarrage d'entreprise			277 200 $
MDEIER	Portail gouvernemental de services aux entreprises	4 547 300 $	261 000 $	340 600 $
SCT	Portail gouvernemental de services	3 166 100 $		
SCT	Logiciels libres		245 000 $	
	Total des crédits utilisés	**7 957 200 $**	**506 000 $**	**617 800 $**
	Crédits 2004-2005	**20 600 000 $**	**1 000 000 $**	**1 800 000 $**
	Pourcentage utilisé	**38,6 %**	**50,6 %**	**34,3 %**

MRCI : ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (jusqu'au 18 février 2005 : ministère Services Québec)
MDEIER : ministère du Développement économique régional et de la Recherche (jusqu'au 18 février 2005 : ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation)
SCT : Secrétariat du Conseil du trésor (jusqu'au 18 février 2005 : ministère des Services gouvernementaux)

Deux raisons principales expliquent les taux d'utilisation des crédits de la provision :

- un développement moins rapide que le développement prévu à cause de la nouveauté du dossier et de la complexité de gérer des projets impliquant de nombreux ministères et organismes ; cette complexité a entraîné des délais et un glissement des paiements d'une année financière à l'autre ;
- une diminution des coûts prévus grâce aux résultats avantageux d'un appel d'offres.

INDICATEUR : Actions pour le soutien au développement de la société de l'information

Un budget de 1 600 000 $ a été prévu pour accorder des subventions à l'intérieur du programme du Fonds de la société de l'information anciennement le Fonds de l'autoroute de l'information. Pour l'exercice 2004-2005, le pourcentage d'utilisation de ce budget a été de 83,1 %. Le tableau suivant présente la répartition des montants versés.

Le programme du Fonds de la société de l'information a pour objectif d'appuyer et d'encourager la réalisation de projets et la poursuite d'initiatives favorisant le passage de toute la population du Québec vers une société de l'information, en accordant une attention particulière aux segments de population subissant les effets de la fracture numérique.

Fonds de la société de l'information
Répartition des montants versés en 2004-2005

Volets	Nombre	Montants versés
Volet 1 : Projets des clientèles autres que les ministères et les organismes	7 projets	1 004 000 $
Volet 2 : Soutien à la mission globale des organismes	3 organismes	110 000 $
Engagements antérieurs à 2004-2005	8 projets	216 206 $
Total versé		**1 330 206 $**
Crédits alloués		**1 600 000 $**
Pourcentage utilisé		**83,1 %**

En 2004-2005, d'autres actions structurantes à l'égard du passage du Québec à la société de l'information se sont poursuivies :

- La réalisation d'activités reliées au programme Villages branchés du Québec ;
- La participation du gouvernement et de la société civile à l'établissement d'une société de l'information au Québec, particulièrement par sa présence à la 2e phase du Sommet mondial sur la société de l'information sous l'égide de l'ONU ;
- La réalisation de travaux liés à la cyberdémocratie ;
- Le maintien d'un service de veille.

Objectif 2.2.5 Mettre en place des communautés de pratique et un réseau de veille

INDICATEUR : État de réalisation

Les communautés de pratique (réseaux d'échanges de pratiques) rassemblent virtuellement ou physiquement les experts autour de thématiques particulières en vue de cerner les problèmes, les expériences, les modèles, les outils et les meilleures pratiques. Cette formule, relativement nouvelle au Québec, s'appuie sur le savoir tacite et sur l'expérience éprouvée de personnes des ministères et des organismes ainsi que de l'extérieur du gouvernement. En 2004-2005, la pertinence de mettre en place sept communautés de pratique associées au gouvernement en ligne a été reconnue. Chacune d'elles sera encadrée par un chargé de projet et un animateur.

En matière de veille, un bilan positif ressort de la mise en place d'un processus de collaboration que le ministère des Services gouvernementaux entretient avec le CEFRIO, l'observatoire de l'administration publique rattaché à l'ENAP) et le Centre de recherche industrielle du Québec. En 2004-2005, sept numéros du Bulletin e-Veille ont été publiés dans l'intranet du gouvernement en ligne. De plus, huit documents, portant sur différents aspects du gouvernement en ligne, ont été produits par l'observatoire de l'administration publique et sont maintenant disponibles dans le site Internet du ministère.

Objectif 2.2.6 Développer des outils de mesure de la performance du gouvernement en ligne

INDICATEUR : État de réalisation

En 2004-2005, des outils pour mesurer la performance du gouvernement en ligne ont été développés. Ces outils portent plus spécifiquement sur des éléments de mesure du rendement en matière d'échanges électroniques que le gouvernement entretient avec ses différents intervenants, à savoir : les citoyens, les entreprises, les autres gouvernements ainsi que les fonctionnaires. Ils ont été conçus en fonction des meilleures pratiques reconnues en matière de prestation électronique de services.

Orientation 3

Favoriser la cohérence et l'utilisation optimale des ressources informationnelles

Axe 3.1

Améliorer la gestion gouvernementale des ressources informationnelles

Objectif 3.1.1 Soutenir et accompagner les ministères et les organismes dans la mise en œuvre du cadre de gestion des ressources informationnelles

INDICATEUR : Degré d'implantation du cadre de gestion des ressources informationnelles

Le cadre de gestion des ressources informationnelles, adopté par le Conseil du trésor en janvier 2002, définit les mécanismes de gouverne, d'encadrement, de suivi, de soutien et d'accompagnement auprès des ministères et des organismes. Il vise à assurer l'alignement stratégique, l'efficacité, l'efficience et la cohérence de l'utilisation des ressources informationnelles gouvernementales.

En octobre 2003, la création du Bureau pour le développement du gouvernement en ligne apportait un nouvel élan à la mise en place de l'Inforoute gouvernementale, dont la portée a évolué vers l'initiative du Gouvernement en ligne. De nouvelles façons de faire ont rendu caducs certains aspects du cadre de gestion des ressources informationnelles, dont les rôles et les responsabilités des intervenants. En 2004, le Secrétariat du Conseil du trésor entreprenait donc des travaux pour faire évoluer la gouverne existante.

INDICATEUR : Nombre de plans de gestion en ressources informationnelles reçus des ministères et des organismes visés

Comme le définit le cadre de gestion des ressources informationnelles, les ministères et les organismes doivent soumettre leur plan annuel de gestion. Pour 2004-2005, 52 des 78 ministères et organismes sollicités ont produit leur plan pour une participation de 67 %, comparativement à 60 % pour 2003-2004 et à 43 % pour 2002-2003.

Étant donné que ces ministères et ces organismes sont les plus représentatifs en matière de ressources informationnelles, les plans produits couvrent une partie importante du budget gouvernemental en cette matière. Une synthèse gouvernementale a été préparée en vue de son approbation par le Conseil du trésor.

INDICATEUR : Nombre de bilans de gestion en ressources informationnelles reçus des ministères et des organismes visés

Toujours selon le cadre de gestion des ressources informationnelles, les ministères et les organismes doivent soumettre leur bilan annuel de gestion.

La collecte d'information effectuée auprès de 62 ministères et organismes a permis de dresser un bilan gouvernemental des ressources informationnelles qui démontre des investissements totaux de 944 500 000 $, comparativement à 943 900 000 $ en 2002-2003 et à 844 000 000 $ en 2001-2002.

Objectif 3.1.2 Guider le développement des ressources informationnelles, notamment en matière d'architecture d'entreprise gouvernementale, d'architecture de l'information gouvernementale, de normalisation et d'authentification des citoyens et des entreprises.

INDICATEUR : Architecture d'entreprise gouvernementale

Dès le début, les premiers travaux d'élaboration de l'architecture d'entreprise gouvernementale, en 2000-2001, ont été effectués avec la collaboration des ministères et des organismes. Des concepts, dont celui d'un portail gouvernemental de services servant de porte d'entrée unique aux citoyens, furent avancés. La validation du modèle par grappes de services par les ministères et les organismes lui ont conféré une valeur sûre, surtout pour le développement de futures grappes de services. Des présentations sur l'architecture d'entreprise gouvernementale ont été effectuées auprès des ministères et des organismes pour promouvoir son utilisation aux fins d'élaboration de leur architecture ministérielle.

En 2004-2005, les ministères de la Justice et de la Sécurité publique ont été accompagnés dans le développement de leur architecture d'entreprise. Une participation à des travaux préliminaires pour le développement éventuel d'un portail gouvernemental des transports ainsi que d'un portail d'approvisionnement gouvernemental a également eu lieu.

Pour 2005-2006, le ministère des Services gouvernementaux entend faire progresser l'architecture d'entreprise gouvernementale, en collaboration avec les ministères et les organismes, en donnant suite aux travaux déjà entrepris au cours des dernières années.

INDICATEUR : État des travaux concernant l'architecture d'information gouvernementale

En 2004-2005, dans le contexte de la mise en place de la première génération du portail gouvernemental de services, en décembre 2004, le Secrétariat du Conseil du trésor, et par la suite Services Québec, ont identifié les composantes de l'architecture d'information du portail afin de doter le gouvernement d'une organisation de l'information. Ce travail a été effectué en collaboration avec les ministères suivants :

- Relations avec les citoyens et Immigration ;
- Développement économique et régional et Recherche ;
- Relations internationales ;
- Conseil exécutif – Secrétariat à la jeunesse.

Une telle organisation permet un accès simplifié à l'information et une désignation unique basée notamment sur :

- L'architecture de l'information du gouvernement en ligne, qui donne les grandes balises de l'offre de services du portail. À titre informatif, plus de 140 grappes de services ont été identifiées (entre autres, 114 grappes pour la clientèle des citoyens, 11 pour la clientèle des entreprises et 5 pour la clientèle internationale) ;
- La mise en place prioritaire d'un fonds d'information gouvernementale basé notamment sur le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec, l'identification des points d'accès aux services et le répertoire géographique. Ce fonds constituera le dépôt numérique unique de l'information et contribuera à la réutilisation de l'information du portail de services. Ainsi, un même contenu informationnel pourra être affiché avec des présentations différentes, dans des zones différentes du portail gouvernemental, et être réutilisable par les ministères et les organismes ;
- La mise en place de référentiels, dont le thésaurus de l'activité gouvernementale qui sera utilisable par tous les ministères et les organismes pour indexer avec les métadonnées chacun des documents de l'espace virtuel ;
- Le partage des responsabilités à l'égard de la gestion, de la diffusion et de la réutilisation de cette information.

INDICATEUR : État des travaux concernant la normalisation

La normalisation est une activité propre à établir, en présence de problèmes réels ou potentiels, des dispositions destinées à un usage commun et répété, visant l'obtention d'un degré optimal d'ordre dans un contexte donné.

En 2004-2005, les travaux de normalisation en matière des technologies de l'information et des communications à l'échelle gouvernementale se sont poursuivis. Une première version du cadre commun d'interopérabilité, portant sur 34 des composants objets pour lesquels des recommandations normatives sont élaborées, a fait l'objet d'une consultation auprès des ministères et des organismes. Cette première version ainsi que neuf projets de standards obligatoires relatifs à l'utilisation intégrale du français sont en cours d'approbation par le Conseil du trésor.

En ce qui concerne huit projets de standards relatifs aux adresses municipales et postales, 38 ministères et organismes ont déjà transmis des commentaires à l'occasion de l'enquête élargie tenue auprès de la communauté gouvernementale. Les modifications ont été apportées et la démarche d'approbation a aussi été entreprise.

INDICATEUR : État des travaux concernant l'authentification des citoyens et des entreprises

Le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG) offrira aux citoyens et aux entreprises un accès sécuritaire, simple et convivial à des services transactionnels en ligne rendus par les ministères et les organismes.

À la suite de l'étude de faisabilité et des travaux subséquents du Secrétariat du Conseil du trésor à l'automne 2002, l'architecture détaillée du SQAG a été réalisée.

Les faits saillants du projet pour l'année 2004-2005 sont les suivants :

- Juin 2004 : Sur recommandation du Comité stratégique des ressources informationnelles du gouvernement, le Conseil du trésor autorise la mise en œuvre de la première version du Service québécois d'authentification gouvernementale et la réalisation de l'architecture détaillée de la version 2 ;
- Été 2004 : Une preuve de fiabilité et de viabilité de la solution est réalisée avec le gouvernement du Canada, fournisseur des services de certification ;
- Automne 2004 : À la suite de l'analyse des résultats de la preuve de fiabilité et de viabilité des spécifications de la voie de communication protégée (VCP) du gouvernement du Canada, les autorités responsables du Service québécois d'authentification gouvernementale concluent que la VCP doit être adaptée avant de poursuivre les travaux d'arrimage. Une nouvelle stratégie de mise en œuvre indépendante est élaborée au sein du ministère des Services gouvernementaux afin de mettre en place le service en 2005 ;
- Hiver 2005 :
  - Mise à jour de l'architecture détaillée en fonction de la nouvelle stratégie de mise en œuvre ;
  - Architecture d'arrimage pour la réalisation d'un projet pilote avec Revenu Québec et la Régie des rentes du Québec ;
  - Prototypage de la solution et préparation d'essais d'utilisation ;
  - Présentations du Service québécois d'authentification gouvernementale dans plusieurs ministères et organismes.

Axe 3.2

Assurer la sécurité de l'information dans l'utilisation des ressources informationnelles par les ministères et les organismes

Objectif 3.2.1 Assurer le maintien de la sécurité de l'information et des échanges électroniques

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation du plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information numérique

Le plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information numérique
Le plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information numérique 2004-2005 a été réalisé à plus de 60 %. Plusieurs réalisations importantes ont été accomplies, notamment :

- L'évaluation de l'application de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques au sein du gouvernement du Québec et l'élaboration d'une nouvelle directive portant sur la sécurité de l'information ;
- La diffusion auprès des ministères et des organismes des orientations stratégiques en matière d'authentification approuvées par le Conseil du trésor en août 2004 ;
- La poursuite des travaux dans le contexte du projet du Service québécois d'authentification gouvernementale, notamment en matière de conception et de réalisation de la solution d'authentification pour les citoyens. Ce projet permettra aux citoyens d'accéder de façon sécuritaire aux services électroniques gouvernementaux ;
- L'élaboration de l'état de la question de la sécurité de l'information numérique, dans le cadre du processus annuel des bilans des ministères et des organismes en matière de sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques ;

- L'aide apportée à certains ministères et organismes dans la réalisation de leurs analyses de risques en sécurité de l'information ;
- La poursuite de l'évaluation du programme de formation, le développement des contenus de deux autres cours de formation portant sur la sécurité des réseaux et la sécurité des serveurs UNIX et, finalement, la tenue de plusieurs séances de formation auprès des ministères et des organismes portant sur la sensibilisation, la gestion des risques, la catégorisation de l'information, la continuité des services, les plans de relève en cas de sinistre et les politiques de sécurité.

Le CERT/AQ
Le CERT/AQ de « Computer Emergency Response Team » de l'administration publique du Québec) est un service d'assistance technique en gestion d'incidents et de vulnérabilités en matière de technologies de l'information. Le service comprend une veille quotidienne afin d'identifier les nouvelles menaces et vulnérabilités qui peuvent affecter les actifs informationnels de l'administration publique.

Le CERT/AQ communique les résultats de ses travaux aux ministères et aux organismes. Au total, 96 organisations différentes reçoivent les alertes diffusées par le CERT/AQ. De plus, 31 avis de sécurité ont été diffusés d'avril 2004 à mars 2005. Cette veille permet aussi de détecter des cas d'intrusion dans les serveurs intranet des ministères et des organismes. Le CERT/AQ est intervenu dans 41 incidents de sécurité à l'intérieur de l'administration publique québécoise et a produit des documents techniques analysant les fonctions de sécurité de certaines technologies de l'information afin d'aider les ministères et les organismes à en évaluer la qualité.

Dans le cas du Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM), le CERT/AQ effectue mensuellement des analyses de vulnérabilités sur les serveurs du fournisseur qui hébergent les services de courrier et de gestion des noms de domaine (Domain Name Server - DNS) du RETEM. Toutes les règles centralisées de coupe-feu ont fait l'objet d'un audit en 2005 et les anomalies majeures ont été corrigées.

Un comité de sécurité a été créé pour faciliter l'amélioration des mesures de sécurité du RETEM et l'application de sa politique de sécurité. Ce comité est composé d'ingénieurs en télécommunication et de spécialistes techniques en sécurité de l'information du ministère et de spécialistes en télécommunication du fournisseur.

Orientation 4
Améliorer et maximiser la prestation de services aux ministères et aux organismes

Axe 4.1
Intégrer les services de soutien administratif offerts aux ministères et aux organismes

Objectif 4.1.1 Créer le Centre de services administratifs

INDICATEUR : Degré d'avancement des travaux concernant le projet de loi créant le Centre de services administratifs

Le Plan de modernisation 2004-2007 prévoit que des efforts importants vont être consacrés à l'amélioration et à la maximisation de la prestation de services assurée aux ministères et aux organismes. Il y est également écrit que, pour le gouvernement, il est évident que l'amélioration de cette prestation de services ainsi que la réduction de son coût passent par une meilleure intégration et une centralisation de ces services.

Le gouvernement annonçait alors la mise en place du Centre de services administratifs, qui allait regrouper certaines fonctions de soutien administratif dans les domaines des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. Selon le projet gouvernemental, ce centre regrouperait ainsi une partie des activités alors dispersées dans les ministères et les organismes.

Depuis l'annonce de la création de ce centre, en mai 2004, jusqu'au 31 mars 2005, plusieurs étapes ont été franchies.

Le gouvernement a mis en place, le 22 septembre 2004, un groupe de travail sur l'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif aux ministères et aux organismes. Le mandat du groupe de travail consistait à analyser la situation et à proposer des pistes d'amélioration ainsi qu'un plan d'implantation d'un centre de services administratifs dans l'administration publique québécoise. Le groupe de travail a déposé une version préliminaire de son rapport le 1er avril 2005.

Le projet de loi 85 sur le Centre de services partagés du Québec a été présenté à l'Assemblée nationale le 16 décembre 2004. Le principe du projet de loi a été adopté le 17 mars 2005. L'étude détaillée du projet de loi devant la Commission des finances publiques était prévue pour avril 2005.

Objectif 4.1.2 Regrouper une partie des activités en cours dans les ministères et les organismes et rationaliser les services de soutien administratif

INDICATEUR : État d'avancement des travaux

L'intégration de certains services de soutien administratif

Dès août 2004, le Secrétariat du Conseil du trésor a procédé à des changements de structure en regroupant ses unités de soutien opérationnel et en les plaçant sous la responsabilité d'un secrétaire associé aux services administratifs, nommé en septembre 2004.

Cette intégration s'est poursuivie dès le 18 février 2005, au sein du ministère des Services gouvernementaux. Les Publications du Québec et l'Éditeur officiel ainsi que la bibliothèque administrative (bibliothèque Cécile-Rouleau), auparavant rattachés au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, furent alors intégrés dans l'entité administrative précitée, entièrement consacrée au développement des services partagés.

Au 31 mars 2005, le ministère des Services gouvernementaux était responsable de plus de vingt secteurs d'activité différents, en soutien administratif aux ministères et aux organismes du gouvernement, regroupés dans le secteur appelé à devenir le Centre de services partagés du Québec.

La consolidation et la rationalisation des services de reprographie

Le Plan de modernisation 2004-2007 identifie spécifiquement les services de reprographie comme l'une des premières activités pouvant faire l'objet d'une consolidation à l'échelle gouvernementale. Un comité de pilotage, composé des principaux clients de la Reprographie gouvernementale ainsi que des ministères et des organismes qui disposent d'ateliers de reprographie, a été mis en place en juin 2004.

Ce comité a identifié les conditions en vue de réaliser avec succès la consolidation des activités de reprographie. Il a mis au point, en décembre 2004, un scénario de regroupement. Ce scénario prévoit, entre autres, le regroupement, dans 9 centres de production, des activités actuellement réalisées dans près de 20 centres. Il laisse entrevoir des gains de productivité possibles de l'ordre de 20 %. L'implantation de ce scénario était prévue d'avril à novembre 2005.

Axe 4.2

Améliorer les services offerts aux ministères et aux organismes

Objectif 4.2.1 Faire évoluer l'offre de services de façon à renforcer le caractère stratégique des services communs offerts à la communauté gouvernementale, sur le plan de la qualité, en assurant un taux de satisfaction de la clientèle égal ou supérieur à 90 %

INDICATEUR : Taux de satisfaction de la clientèle

Cet objectif inscrit dans les rapports annuels antérieurs du Secrétariat du Conseil du trésor, alors responsable des services gouvernementaux, a été reproduit dans le présent rapport annuel, car il représente pour le nouveau ministère des Services gouvernementaux un engagement important. Un signe de cette importance est l'inscription de l'indicateur « taux de satisfaction de la clientèle » dans le plan stratégique 2005-2008 du ministère, élaboré au printemps 2005. Cet indicateur s'applique toutefois à l'objectif de développer une culture de service à la clientèle pour l'ensemble des services offerts par le nouveau ministère.

Les efforts consacrés, au cours de l'année 2004-2005, à la réorganisation des services n'ont pas permis d'affecter des ressources à la réalisation des sondages nécessaires pour documenter l'atteinte de l'objectif mentionné ci-dessus.

Objectif 4.2.2 Obtenir des économies d'échelle de 15 % réalisées par la mise en commun des besoins et le regroupement des achats gouvernementaux

INDICATEUR : Économies d'échelle réalisées au moyen des regroupements d'achat

Le ministère met à la disposition de sa clientèle plus de 80 regroupements d'achat de biens et de services qui ont généré un volume d'affaires de 207 100 000 $ au cours de l'année financière 2004-2005.

Les économies d'échelle doivent être réévaluées sur une base continue afin de tenir compte des résultats des variations de chacun des regroupements d'achat et des fluctuations des prix du marché lors de leur négociation. L'évaluation porte, en 2004-2005, sur 57 regroupements d'achat. Cette estimation a permis d'évaluer globalement des économies de 59 600 000 $ en coût direct, ce qui représente 26,3 % de réduction des coûts qui auraient été payés sans cet outil commun.

Soulignons que ce rendement ne comprend pas les économies indirectes concernant la mise en commun des besoins. En effet, la standardisation des modalités d'acquisition, l'expertise des acheteurs et la centralisation des processus permettent également la réduction des coûts associés aux achats gouvernementaux.

Axe 4.3

Poursuivre à titre expérimental l'implantation du projet SAGIR (stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources)

En mars 2004, le Conseil du trésor a autorisé la poursuite des travaux de conception et de réalisation du volet ressources financières / ressources matérielles. Ces travaux ont permis d'expérimenter l'implantation dans deux sites centraux et dans un premier site pilote.

De plus, des travaux préparatoires à l'implantation se sont poursuivis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'au ministère des Transports du Québec.

À la suite des résultats concluants de ces divers projets pilotes, une approche progressive en sept phases a été approuvée par le Conseil des ministres pour l'implantation de SAGIR. Ainsi, les systèmes de gestion des ressources seront modernisés en procédant par priorité, par phases et en fonction de la capacité financière du gouvernement. La première phase, SGR1 – Système comptable (dépenses) et acquisitions – correspond au remplacement du système de gestion budgétaire et comptable – partie dépenses « SYGBEC » et à la mise en place d'un système central de gestion des ressources matérielles. L'implantation de la phase SGR1 prévoit de mettre à la disposition des ministères et des organismes, d'ici la fin de l'exercice financier 2007-2008, un environnement informationnel comprenant des outils modernes d'analyse et d'exploitation de leurs données en ressources financières et matérielles.

En ce qui concerne le domaine de la gestion des ressources humaines, l'approche proposée prévoit de recentrer le système automatisé de gestion de l'information du personnel « SAGIP » dans des fonctions de calcul de la paie, tout en procédant aux améliorations qui permettront de prolonger la vie du système d'au moins cinq ans, et ce, à des coûts relativement modestes.

Une décision gouvernementale concernant la proposition de stratégie de remplacement progressif des systèmes de gestion des ressources du gouvernement du Québec a été rendue après le 31 mars 2005. Il en sera fait mention dans un prochain rapport annuel.

Objectif 4.3.1 Achever la conception et la réalisation de la phase SGR1 visant les ressources financières et les ressources matérielles

INDICATEUR : Nombre d'essais réalisés

Le plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du trésor énumérait une série d'actions à entreprendre pour atteindre l'objectif visé. Il s'agissait de :

- L'achèvement de la conception de la solution ;
- La réalisation des adaptations, des interfaces et la conversion de données ;
- La réalisation des essais de système et d'acceptation.

Toutes les étapes nécessaires à l'atteinte de l'objectif ont été franchies avec succès. L'ensemble des travaux de conception et de réalisation de la phase SGR1 ont été effectués. Les adaptations aux systèmes, préalables et nécessaires pour assurer la compensation fiscale à Revenu Québec, ont été également effectuées, permettant la réalisation des travaux préparatoires à l'implantation dans ce ministère.

Environ 250 scénarios d'essais de système ont été complétés durant la période d'août 2004 à mars 2005. Ces essais ont consisté à expérimenter les possibilités d'utilisation du système et à apporter au fur et à mesure les ajustements appropriés. Ils ont permis de s'assurer du bon fonctionnement du système avant sa mise en production dans un site.

Objectif 4.3.2 Déployer la mise en production de la solution concernant les ressources financières et les ressources matérielles dans deux sites centraux (Contrôleur des finances et Direction générale des acquisitions) et dans un premier site pilote (Secrétariat du Conseil du trésor)

INDICATEUR : Mise en production au 31 mars 2005, dans chacun des deux sites centraux et dans le site pilote

La mise en production de la première phase SGRI a été effectuée selon l'échéancier prévu au calendrier de réalisation :

Sites centraux :

- Direction générale des acquisitions du Secrétariat du Conseil du trésor : 1er décembre 2004 ;
- Contrôleur des finances du ministère des Finances (chaîne comptable) : 15 mars 2005.

Site pilote :

- Secrétariat du Conseil du trésor : 1er avril 2005.

De plus, afin de rendre opérationnelle la phase SGRI, les fonctionnalités suivantes ont été implantées :

- Direction générale de l'encaisse du ministère des Finances (traitement des paiements émis et trésorerie) : 15 mars 2005 ;
- Revenu Québec (comptabilisations fiscales) : 15 mars 2005.

4 Résultats obtenus au chapitre de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises

Note explicative

Lors de sa création, au printemps 2005, le ministère des Services gouvernementaux ne possédait pas encore de déclaration de services aux citoyens pour l'exercice 2004-2005. Les résultats consignés dans la présente section renvoient donc à certains engagements pris dans les déclarations de services aux citoyens de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration ainsi que du Secrétariat du Conseil du trésor, en ce qui concerne des responsabilités confiées maintenant au ministère des Services gouvernementaux.

Services offerts

Les demandes de renseignements généraux

Communication-Québec répond aux demandes de renseignements des citoyens sur l'ensemble des programmes et sur l'éventail des services du gouvernement du Québec. Ces réponses peuvent se donner au comptoir, par téléphone, par courrier et par courriel. Les renseignements sont fournis dans l'un des 25 points de services de Communication-Québec.

La déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration mentionnait deux engagements relatifs aux demandes de renseignements généraux des citoyens :

- Le temps d'attente pour les demandes par téléphone ne doit pas dépasser 90 secondes ;
- Les réponses à une demande adressée par courriel, par l'intermédiaire du portail d'accueil Internet, doivent être données dans un délai d'une journée ouvrable ou moins.

En 2004-2005, 524 646 (91,6 %) des 572 518 appels ont reçu une réponse en moins de 90 secondes. En 2003-2004, 96,5 % des 513 648 appels avaient reçu une réponse en moins de 90 secondes. Toutefois, comme ces données ont été compilées après l'intégration de tous les bureaux de Communication-Québec au nouveau réseau téléphonique, les données de ces deux années ne peuvent être réellement comparées.

Toutes les demandes par courriel font aussitôt l'objet d'un accusé de réception automatisé. Elles reçoivent ensuite une réponse et, le cas échéant, sont dirigées, soit au ministère, soit à l'organisme en cause dans un délai maximal d'un jour. Lorsque la demande exige des recherches qui excèdent ce délai, un accusé de réception personnalisé indiquant qu'elle est en traitement est transmis à l'internaute.

En 2004-2005, l'équipe de Communication-Québec a traité par courriel 13 808 demandes de renseignements adressées au portail du gouvernement du Québec ou aux 17 portails régionaux. En 2003-2004, le nombre de demandes ainsi traitées a été de 12 626.

Les commandes de publications

Les Publications du Québec éditent et commercialisent une grande variété de produits des ministères et des organismes gouvernementaux, tels que des livres grand public et spécialisés, des cédéroms et des produits Internet. Le personnel d'édition et de production, le réseau de distribution et le service de vente et de marketing permettent de rendre l'information gouvernementale accessible partout au Québec. Il est possible de commander par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courriel ou en librairie.

Dans sa déclaration de services aux citoyens, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration s'était engagé à répondre à une commande de publication dans un délai d'un jour ouvrable ou moins.

Au cours de l'année 2004-2005, Les Publications du Québec ont répondu[2] aux commandes reçues par téléphone, par télécopieur ou par Internet dans un délai d'un jour ou moins dans une proportion de 86,6 %. Cette proportion est la même pour l'expédition des marchandises, à l'intérieur de deux jours ouvrables ou moins, selon la disponibilité de la marchandise.

Les renseignements sur la gestion des biens et des services

Le Secrétariat du Conseil du trésor faisait état dans sa déclaration de services aux citoyens de plusieurs services de renseignements aux citoyens et aux entreprises. Certains de ces services de renseignements relèvent de la Direction générale des acquisitions dont la responsabilité a été confiée au ministère des Services gouvernementaux au printemps 2005. Il s'agit des services de renseignements liés à la disposition des biens meubles excédentaires et à certains appels d'offres dont la gestion est centralisée pour les ministères et les organismes.

La disposition de biens meubles excédentaires du gouvernement

Le gouvernement du Québec peut disposer de ses biens meubles excédentaires au profit des citoyens par vente aux enchères (encan public) ou par appel d'offres. La vente publique aux enchères est le moyen utilisé depuis une quinzaine d'années pour disposer de véhicules moteurs, de machineries lourdes et d'équipements d'entretien routier. Un encan se tient deux fois l'an, à Québec et à Montréal, un samedi de mai et d'octobre afin de favoriser davantage l'accès au grand public. Deux ou trois semaines avant la date de l'encan, des avis sont publiés dans des journaux locaux et un catalogue des biens mis en vente est alors disponible dans Internet en plus des renseignements sur les règles d'acquisition. Après la vente aux enchères, les prix obtenus pour les articles sont publiés dans Internet.

Pour plus de renseignements sur ce service, il est possible de consulter le portail d'approvisionnement.

Le portail d'approvisionnement

Le portail d'approvisionnement, lancé en novembre 2004, est un site Internet qui présente notamment les produits et les services offerts par la Direction générale des acquisitions et par Fournitures et ameublement du Québec. Il remplace les sites Internet Acquisitions-Québec et Catalogue d'achats publics pour offrir les services informationnels et transactionnels à une même adresse : www.approvisionnement-quebec.gouv.qc.ca.

Ce portail s'adresse à différentes clientèles : les ministères et les organismes gouvernementaux du Québec, les fournisseurs et les entreprises ainsi que le grand public. Afin de servir adéquatement ces clientèles, il comporte trois principales rubriques : Acheteurs, Fournisseurs et Surplus.

En plus d'offrir aux ministères et aux organismes publics un outil de commerce électronique et l'information sur les regroupements d'achat, le portail permet de fournir aux entreprises et aux citoyens certains services.

2. Répondre à une commande comprend seulement les opérations suivantes : réception, codification, ouverture de compte et saisie au système.

Pour les entreprises, le portail d'approvisionnement présente les outils de gestion suivants :

- Un outil de saisie de données, à l'usage exclusif des fournisseurs autorisés, pour produire les rapports de consommation liés à leur contrat. Les fournisseurs peuvent également consulter les guides d'information des regroupements d'achat dont ils sont fournisseurs ;
- Un outil de gestion, destiné aux fournisseurs du Regroupement des achats en perfectionnement (RAP) et de certains regroupements en technologie de l'information, leur permet de compléter ou de mettre à jour leur dossier électronique à des fins de consultation par la clientèle.

De plus, le portail d'approvisionnement rend accessible aux entreprises une multitude de renseignements touchant au domaine des marchés publics.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le portail présente aux citoyens différents renseignements sur la disposition des biens excédentaires des ministères et des organismes.

5 Ressources utilisées

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines et financières qui, pendant l'exercice financier 2004-2005, étaient disponibles pour accomplir les mandats qui relevaient du ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2005.

5.1 Ressources humaines

L'effectif autorisé

Au 31 mars 2005, l'effectif total autorisé du ministère des Services gouvernementaux était de 1 573 ETC (équivalent temps complet). Cet effectif est composé, en majorité, d'employés arrivant du Secrétariat du Conseil du trésor et de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, en même temps que les unités ou parties d'unités administratives qui ont été cédées.

Le tableau qui suit donne, pour les années 2004-2005 et 2003-2004, un aperçu de la distribution de cet effectif à l'intérieur des unités administratives constituant désormais le ministère des Services gouvernementaux.

Effectif autorisé du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005

Secteurs		Effectif autorisé	
		2004-2005	2003-2004
Secteurs à budget voté :			
Direction et administration[1]		122	s. o.[3]
Services Québec		210	201[3]
Gouvernement en ligne		82	86
Services administratifs[4]		94	96
	Sous-total	508	383
Fonds spéciaux :			
Fonds des services gouvernementaux		933	952
Fonds de l'information gouvernementale		132	139
	Sous-total	1065	1091
Total général		**1573**	**1474**

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, l'objectif de 1 % de la masse salariale investie en formation a été dépassé. En 2004-2005, 606 136,75 $ ont été consacrés à des activités de développement du personnel. Sur une masse salariale de 25 952 100 $, ce montant correspond à 2,3 %. Le ministère des Services gouvernementaux entend poursuivre ses efforts et miser sur le développement de ses ressources humaines.

1. Bureau de la sous-ministre des Services gouvernementaux, Secrétariat général et Direction générale des services à l'organisation.
2. Unité créée en 2004-2005.
3. Effectifs autorisés au 31 mars 2004 à Communication-Québec.
4. Direction générale des acquisitions (74), Direction de l'information documentaire (20).

Le programme d'aide aux employés (PAE)

Le programme d'aide aux employés (PAE) s'est poursuivi. Ce programme a pour objet d'aider les employés aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail, quels que soient leur emploi ou leur statut. En plus des démarches personnalisées, l'accent a été mis sur le plan de la prévention par des conférences midi portant sur des thèmes ciblés.

Comme l'indique le tableau suivant, il y a eu une augmentation globale de l'utilisation des services offerts par le programme d'aide, notamment en ce qui concerne le nombre de personnes et le nombre de rencontres individuelles à l'interne. En effet, le contexte de changement organisationnel s'ajoute à des problèmes personnels et nécessite une aide adaptée aux besoins de chaque personne. En ce qui concerne le coût des spécialistes externes, il varie selon le type d'expertise demandée.

Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du Programme d'aide aux employés (PAE)

Interventions	Résultats[7]	
	2004-2005	2003-2004
Nombre de personnes (intervention individuelle)	124	116
Nombre de personnes (intervention en groupe)	4	64
• Nombre de rencontres	(1 rencontre)	(10 rencontres)
Consultations internes	325	296
Consultations externes	688	683
• Coût des spécialistes	28 826 $	32 372 $

L'éthique

Au Secrétariat du Conseil du trésor et au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, plusieurs activités d'information, de sensibilisation et de formation en éthique ont été tenues ces trois dernières années.

En 2004-2005, la totalité des employés de ces organisations, qui ont été transférés au ministère des Services gouvernementaux, ont déjà, au moins, participé à des activités d'information sur l'éthique. De plus, une bonne partie de ces employés ont participé à des séances de sensibilisation à l'éthique, destinées notamment à tous les nouveaux employés, dans le cadre des programmes d'accueil. Enfin, quelque 50 gestionnaires en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor ont reçu une formation en éthique durant la période 2004-2005.

7 Les données inscrites dans ce tableau sont le résultat d'une répartition des employés entre les unités qui sont demeurées au Secrétariat du Conseil du trésor (40 %) et celles qui ont été intégrées au ministère des Services gouvernementaux (60 %).

5.2 Ressources financières

Les sources de financement

Les activités placées sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2005 sont réalisées à partir de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus des fonds spéciaux.

5.2.1 Les crédits votés par l'Assemblée nationale

Sur le plan budgétaire, le portefeuille des activités relevant du ministre comprend un seul programme (Services gouvernementaux) composé des éléments suivants :

1. Direction et services à l'organisation ;

2. Services Québec ;

3. Gouvernement en ligne ;

4. Provision pour projets reliés au gouvernement en ligne ;

5. Services administratifs.

L'information contenue dans le présent rapport présente une comparaison avec la structure de ce nouveau portefeuille. Toutefois, au 31 mars 2005, ces données sont consignées dans les états financiers des ministères responsables de chacune des activités avant le remaniement ministériel du 18 février 2005.

Le programme 1, Services gouvernementaux, regroupe les dépenses affectées à l'offre des services aux citoyens, aux entreprises, ainsi qu'à l'administration publique et aux réseaux gouvernementaux. On y trouve également les sommes afférentes au gouvernement en ligne ainsi qu'une provision pour la réalisation de projets liés à ce secteur. Finalement, ce programme comprend les activités d'acquisition et d'aliénation découlant de la Loi sur le Service des achats du gouvernement (L.R.Q., c. S-4).

Utilisation des ressources budgétaires
Le tableau de la page suivante présente l'utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2004-2005 et les dépenses réelles de 2003-2004 pour les activités relevant du ministre des Services gouvernementaux, sur une base comparative.

Utilisation des ressources pour l'exercice 2004-2005 et dépenses réelles de 2003-2004 pour les activités relevant du ministre des Services gouvernementaux

Programme 1	Budget de dépenses 2004-2005 (000 $)	Dépenses probables 2004-2005[8] (000 $)	Dépenses 2003-2004 (000 $)
Élément 1			
Direction et services à l'organisation			
Administration (en provenance du SCT)	7 818,7	7 418,7	7 703,2
Administration (en provenance du MRCI)	3 605,3	3 605,3	3 547,2
Activités publicitaires et gratuités de l'Éditeur officiel (MRCI)	685,3	685,3	2 063,1
	12 109,3	**11 709,3**	**13 313,5**
Élément 2			
Services Québec			
Pré-implantation de Services Québec (SCT)	1 214,0	939,9	–
Communication-Québec (MRCI)	10 416,9	10 609,8	11 018,5
	11 630,9	**11 549,7**	**11 018,5**
Élément 3			
Gouvernement en ligne			
Sous-ministériat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles (SCT)	10 644,4	9 907,1	7 051,4
Fonds de la société de l'information (SCT)	1 600,0	1 330,3	2 307,6
	12 244,4	**11 237,4**	**9 359,0**
Élément 4			
Provision pour projets reliés au gouvernement en ligne[9]			
Fonctionnement et amortissement (SCT)	2 800,0	–	–
	2 800,0	**–**	**–**
Élément 5			
Services administratifs			
Direction générale des acquisitions (SCT)	5 683,1	4 973,4	5 007,6
Groupe de travail sur les services administratifs (SCT)	540,0	490,7	–
Direction de l'information documentaire (MRCI)	1 097,0	1 082,1	1 076,6
	7 320,1	**6 546,2**	**6 084,2**
Total programme 1	**46 104,7**	**41 042,6**	**39 775,2**

8. Estimations selon les données disponibles les plus récentes.
9. Les dépenses figurent dans les programmes des ministères et des organismes visés.

Principales variations

Des ressources ont été dégagées pour donner suite aux décisions du gouvernement relatives à l'instauration de Services Québec et à la mise en place du groupe de travail sur l'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif aux ministères et aux organismes.

La diminution des dépenses relatives aux activités publicitaires fait suite à une baisse équivalente des transferts provenant du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif.

La hausse des dépenses au Sous-ministériat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles est attribuable principalement à une entente avec le Fonds des registres du ministère de la Justice concernant des travaux d'analyse portant sur les infrastructures à clés publiques.

Les dépenses prévisibles de la Direction générale des acquisitions, pour 2004-2005, seront moins élevées que prévues en raison des ententes sur les droits d'auteur conclues seulement à mi-année.

5.2.2 Les fonds spéciaux

Le ministre est également responsable de deux activités dont le financement est assuré par les fonds spéciaux suivants :

- Le fonds des services gouvernementaux ;
- Le fonds de l'information gouvernementale.

a) Le Fonds des services gouvernementaux

Le Fonds des services gouvernementaux doit assurer le financement de certains biens et services offerts aux ministères et aux organismes gouvernementaux. Ces biens et ces services comprennent le développement et l'exploitation informatiques, les télécommunications, la collecte et l'expédition du courrier, la reprographie, la vente et la distribution de fournitures et d'ameublement de bureau, l'entretien et l'équipement bureautique, le transport aérien nécessaire aux fonctions gouvernementales et finalement le soutien à la gestion des ressources.

Les tableaux qui suivent présentent, par secteurs d'activité, les résultats financiers ainsi que les investissements du Fonds des services gouvernementaux. Dans l'ensemble, les secteurs satisfont aux exigences de base d'autofinancement.

Résultats financiers du Fonds des services gouvernementaux 2004-2005 et 2003-2004

	2004-2005			2003-2004
Secteurs	**Revenus (000 $)**	**Dépenses (000 $)**	**Bénéfice net (Perte) (000 $)**	**Bénéfice net (Perte) (000 $)**
Technologies de l'information et des communications	134 323,1	130 092,9	4 230,2	3 579,0
Systèmes de gestion des ressources[10]	2 602,8	2 044,0	558,8	782,9
Fournitures et ameublement	51 845,6	50 338,4	1 507,2	1 562,5
Entretien d'équipements bureautiques	4 644,6	4 323,4	321,2	137,2
Service aérien gouvernemental	57 221,4	54 305,1	2 916,3	4 205,3
Courrier gouvernemental	18 576,1	18 204,4	371,7	204,7
Reprographie gouvernementale	5 392,0	5 596,9	(204,9)	(369,9)
TOTAL	**274 605,6**	**264 905,1**	**9 700,5**	**10 101,7**

10 Les revenus et dépenses concernent uniquement le système automatisé de gestion de l'information sur le personnel (SAGIP).

Explications des principaux écarts :

- Technologies de l'information et des communications
  L'augmentation du bénéfice net en 2004-2005 s'explique par une hausse de la consommation des services en informatique sur la plateforme centrale par les ministères et les organismes clients.

- Entretien d'équipements bureautiques
  Le bénéfice 2003-2004 du Service d'entretien d'équipements bureautiques était affecté par une perte de 156 900 $ résultant d'une radiation d'actifs. Il aurait été autrement de 294 100 $. Sur cette base, le bénéfice net 2004-2005 est légèrement en hausse par rapport à l'an dernier, en raison, notamment, d'une demande accrue pour les prêts de personnel de la part des clients.

- Service aérien gouvernemental
  La variation du bénéfice net est principalement imputable au taux de change négatif, en raison de la baisse de la valeur de la livre sterling. De plus, conformément à l'entente annuelle liant le Service aérien gouvernemental et le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'augmentation des dépenses générée par la croissance des activités fut assumée par ce dernier, alors que le surplus dégagé en 2003-2004 fut enregistré à titre de revenu pour le Service aérien gouvernemental. Finalement, les redevances de Bombardier sur la vente des avions-citernes furent inférieures à celles de 2003-2004.

- Reprographie gouvernementale
  Le déficit net à la reprographie gouvernementale a pu être ramené de 369 900 $ à 204 900 $ en 2004-2005, malgré une baisse structurelle de la demande. Cette baisse, résultant notamment de la popularité grandissante de la communication électronique, a été de l'ordre de 15 %. Différentes mesures administratives, notamment l'amorce de la consolidation des activités gouvernementales de reprographie, ont permis de réduire le déficit de près de moitié pour compenser en partie cette baisse de la demande.

Investissements financés par le Fonds des services gouvernementaux 2004-2005 et 2003-2004

Secteurs	Investissements 2004-2005 (000 $)	Investissements 2003-2004 (000 $)
Investissements relatifs à SAGIR	40 789,0	50 731,4
Perte de valeur du projet GIRES	–	(44 544,5)
Sous-total SAGIR	40 789,0	6 186,9
Technologies de l'information et des communications	33 015,8	25 649,8
Service aérien gouvernemental	368,1	4 493,9
Autres secteurs	55,7	75,1
TOTAL	**74 228,6**	**36 405,7**

Explications des principaux écarts :

- GIRES et SAGIR
  Du 1er avril 1998 au 31 mars 2005, un montant total de 248 727 800 $ a été investi pour le développement d'un système de gestion des ressources humaines, matérielles et financières. À la suite de l'annonce de l'arrêt du projet GIRES le 30 septembre 2003 par le gouvernement, une perte de valeur estimée à 94 544 500 $ a été comptabilisée, soit 44 544 500 $ au 31 mars 2004 et 50 000 000 $ au 31 mars 2003.

  Cette perte de 94 544 500 $ est compensée par une contribution équivalente du gouvernement du Québec comptabilisée à titre de revenu à l'état des opérations.

- Technologies de l'information et des communications
  En 2004-2005, le secteur des services de télécommunications a investi un montant de 20 772 500 $ dans le réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) comparativement à 18 520 500 $ en 2003-2004. Le secteur des services informatiques a investi une somme de 7 113 900 $ en 2004-2005 dans le développement de systèmes et d'infrastructures liés à la prestation électronique de services comparativement à 2 824 500 $ en 2003-2004.

- Service aérien gouvernemental
  Les investissements de 368 100 $ en 2004-2005 ont été effectués principalement pour l'acquisition de différents équipements et outillages pour la maintenance des aéronefs. En 2003-2004, on avait principalement investi dans l'opération de remise à neuf des moteurs de l'avion-ambulance qui a coûté 4 300 400 $.

b) Le Fonds de l'information gouvernementale

Le Fonds de l'information gouvernementale a pour mandat de fournir aux ministères et aux organismes gouvernementaux l'expertise conseil et des services dans le domaine de la publicité et du placement médias, des expositions, des services techniques en audiovisuel, de la traduction, de la gestion des droits d'auteur, de l'édition et de la commercialisation des publications gouvernementales. Il assure également la publication de la Gazette officielle.

Résultats financiers du Fonds de l'information gouvernementale 2004-2005 et 2003-2004

	2004-2005			2003-2004
Secteur	**Revenus (000 $)**	**Dépenses (000 $)**	**Bénéfice net (Perte) (000 $)**	**Bénéfice net (Perte) (000 $)**
Fonds de l'information gouvernementale	42 500,6	42 295,4	205,2	124,0

Explication de l'écart :
L'augmentation du bénéfice net s'explique par une hausse des ventes liées aux placements médias.

6 Autres exigences

6.1 Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche pour personnes handicapées

Le recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones par statuts d'emploi

Vingt-cinq pour cent du nouveau personnel embauché dans la fonction publique doit provenir des groupes cibles, à savoir les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones. Les résultats pour 2004-2005, présentés dans le tableau qui suit, incluent des données en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor et de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, pour les unités administratives transférées au ministère des Services gouvernementaux. Dans le présent contexte, une comparaison avec les années antérieures n'apporterait pas signification.

Les efforts investis au cours de l'année 2004-2005 ont permis d'embaucher 14 nouveaux employés appartenant aux groupes cibles sur un total de 95 personnes embauchées.

Recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones par statuts d'emploi

	Résultats pour 2004-2005[11]		
Catégories d'emploi	Nombre d'embauches	Nombre de membres des groupes cibles embauchés	Ratio par rapport au nombre total d'embauches
Emplois réguliers	1	0	0 %
Emplois occasionnels	53	6	6,3 %
Emplois d'été	26	6	6,3 %
Stages	15	2	2,1 %
Total	**95**	**14**	**14,7 %**

La situation de la représentation féminine

Le programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les femmes (1983-1987) est toujours en vigueur par décision du Conseil du trésor. Les résultats présentés dans le tableau de la page suivante intègrent, pour l'année 2004-2005, des données en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor et de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour les unités administratives transférées au ministère des Services gouvernementaux. Comme précédemment, une comparaison avec les années antérieures n'apporterait pas signification dans le présent contexte.

11 L'identification en tant que membre de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones se fait sur une base volontaire par les individus recrutés. Ainsi, des membres de ces groupes ont pu être recrutés au cours des périodes mentionnées sans apparaître dans les données officielles.

Représentation féminine par grandes catégories d'emploi[12]

	Résultats pour 2004-2005	
Catégories	Nombre de femmes/Nombre global par catégorie	Représentation
Administrateur d'État	2/4	50,0 %
Cadre supérieur et intermédiaire	27/88	28,4 %
Professionnel	218/571	38,2 %

La situation de la représentation des personnes handicapées

Le Plan d'embauche gouvernemental pour les personnes handicapées fixe un objectif de 2 % de représentation pour chacun des ministères et des organismes. Au 31 mars 2005, le ministère des Services gouvernementaux comptait 11 personnes handicapées à des postes réguliers ainsi que 3 autres, engagées à titre d'occasionnel, sur un effectif total de 1 573 employés, soit une proportion de 0,9 %.

Comme pour les deux points précédents, ces données intègrent les données pertinentes du Secrétariat du Conseil du trésor et de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

6.2 Mesures soutenant le renouvellement de la fonction publique

Cette section présente les résultats obtenus, pour l'année 2004-2005, par rapport aux mesures prises pour soutenir le renouvellement de la fonction publique québécoise, telles que le recrutement de personnes de moins de 35 ans et l'embauche de stagiaires. Ces résultats intègrent, ici encore, des données en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor et de l'ex-ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour les unités administratives transférées au ministère des Services gouvernementaux. Une comparaison avec les années antérieures n'apporterait pas signification dans le présent contexte.

Recrutement de personnes de moins de 35 ans 2004-2005

Catégories d'emploi	Nombre total personnes embauchées	Nombre de personnes embauchées de moins de 35 ans	% des embauches
Emplois réguliers	1	0	0 %
Emplois occasionnels	53	16	30,2 %
Total	**54**	**16**	**29,6 %**

Les stages pour étudiants

Au total, 15 stages rémunérés pour étudiants ont eu lieu au cours de l'année 2004-2005.

12 La situation est présentée pour l'effectif régulier.

6.3 Bilan des moyens pris en application de la politique concernant la santé des personnes au travail

La politique gouvernementale concernant la santé des personnes au travail établit clairement l'importance de l'aspect préventif pour favoriser la santé des personnes. Conformément aux objectifs de cette politique, un plan de promotion de la santé physique au travail a été élaboré au Secrétariat du Conseil du trésor. Les activités prévues dans ce plan se sont déroulées de septembre 2004 à avril 2005.

Plusieurs employés qui travaillent maintenant au ministère des Services gouvernementaux ont participé aux activités prévues en application de la politique. Le tableau qui suit indique les activités qui ont été proposées ainsi que le nombre de participants. Les données ont été colligées par édifice. Il n'a pas toujours été possible de distinguer les employés mutés au ministère des Services gouvernementaux des autres employés des unités administratives présentes dans ces édifices. Malgré ces imprécisions, le tableau donne une idée des activités offertes et du degré de participation.

Dans la plupart des édifices, les données ne concernent que des employés mutés au ministère des Services gouvernementaux. Pour les édifices H et J ainsi que pour Place-Québec, les données du tableau incluent des employés qui n'ont pas été mutés.

Activités réalisées en 2004-2005 pour la promotion de la santé physique au travail

Activité	Nombre de participants par lieu de travail							
	H et J (*)	1500, Jean-Talon	150, René Lévesque	Taillon	Place Québec	Godin	Roger-Demers	Fullum (Mtl)
Vaccination 2004	251	191	39	16	38	28	46	26
Évaluation de la condition physique	47	30						
Évaluation - Ostéoporose	80	64						
	H et J SCT (*)	1500 JT SSSA/SSIGRI	ÉDIFICE HJ (*) DGA/SSSA					
Nutrition	64	50	60					

(*) Les données inscrites dans ces colonnes incluent le personnel des unités du ministère des Services gouvernementaux et du Secrétariat du Conseil du trésor.

6.4 Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels

Le gouvernement du Québec a adopté, le 12 mai 1999, le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels. Le guide qui l'accompagne précise que le rapport de gestion de l'année en cours doit faire état des réalisations qui concernent des priorités déterminées annuellement en matière de conformité des processus administratifs aux exigences législatives de protection des renseignements personnels, et établir les priorités d'action pour l'exercice suivant.

Le remaniement ministériel du 18 février 2005 a entraîné la scission d'unités administratives ou de parties d'unités administratives du Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour créer le nouveau ministère des Services gouvernementaux. Pendant la période de transition, les organisations touchées ont consacré des efforts importants, notamment la segmentation des dossiers (déclaration des fichiers, registre des communications, suivi des dossiers), afin de garantir la protection des renseignements appartenant au nouveau ministère dans le cadre de l'exercice de sa mission.

Les priorités d'action 2004-2005

En 2004-2005, les travaux d'analyse du projet SAGIR, anciennement connu sous le nom de GIRES, se sont poursuivis. L'objectif initial était de réaliser ces travaux selon les phases du cycle de vie des renseignements, soit la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements incluant, pour cette dernière phase, les modalités de disposition (destruction). Les priorités de réalisation des travaux ont été révisées afin d'éviter de retarder indûment l'implantation de ce projet au Secrétariat du Conseil du trésor à titre de site pilote, pour avril 2005.

Nous nous sommes aussi assurés que les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) ont été prises en compte dans les processus administratifs comportant, le cas échéant, le développement de système d'information. À titre d'exemple, citons la refonte du système de gestion des surplus gouvernementaux et celui sur les répertoires des ressources gouvernementales (hôtels, location de véhicules légers ou lourds). Nous nous sommes également assurés que les appels d'offres et les ententes ou contrats conclus par le ministère comportaient les clauses adéquates pour garantir la protection de ses renseignements personnels et autres renseignements de nature confidentielle.

Les priorités d'action 2005-2006

Le ministère entend se doter de directives internes en matière de gestion des renseignements personnels et autres renseignements de nature confidentielle. Ces directives porteront plus particulièrement sur l'utilisation du télécopieur ou du courriel, sur la gestion des renseignements médicaux relatifs aux membres de son personnel, y compris la protection des personnes, sur la destruction des renseignements en tenant compte du support (papier ou électronique), sur le recours aux techniques de sondage, sur le traitement des demandes d'accès et, finalement, sur l'accompagnement dans les projets de développement ou de refonte de systèmes d'information.

En ce qui concerne le projet SAGIR, le ministère entend présenter à la Commission d'accès à l'information tous les documents relatifs aux travaux effectués afin de s'assurer qu'il répond adéquatement aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces documents incluent les ententes conclues par le ministère à cet égard.

6.5 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique

Le ministère des Services gouvernementaux doit se doter d'une politique linguistique. Celle-ci s'inspirera de celle qui a été adoptée par l'administration publique et devra s'harmoniser avec la mission et les caractéristiques propres au ministère.

Par ailleurs, une personne-ressource répond déjà aux questions des membres du personnel du ministère sur le respect de la Charte de la langue française et sur toute question relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique. Cette personne est également en contact avec les conseillers et conseillères en francisation de l'Office québécois de la langue française.

De plus, au cours du bref exercice du 18 février au 31 mars 2005, le ministère des Services gouvernementaux a eu des échanges ponctuels avec l'Office afin de mettre sur pied un comité tripartite dès l'automne 2005.

6.6 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Depuis 2003-2004, les ministères et les organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour donner suite aux recommandations qui les concernent dans les rapports produits par le Vérificateur général du Québec.

6.6.1 Gestion de la sécurité informatique (Chapitre 4, tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général à l'Assemblée nationale)

Le Vérificateur général a recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor (comprendre ici le ministère des Services gouvernementaux)	Actions entreprises
Encadrement central	
• De s'assurer que le cadre gouvernemental de gestion de la sécurité informatique :	
– comprend les guides et les outils nécessaires à l'application des principes généraux qui y sont énoncés ;	Un guide de sensibilisation a été diffusé en décembre 2004 et des travaux ont débuté pour élaborer un modèle détaillé d'habilitation et de contrôle d'accès. La fin de ces travaux était prévue pour août 2005.
donne lieu à l'intégration de la notion de « domaine de confiance » dans la directive sur la sécurité ;	Le projet de directive étant de haut niveau, conformément aux recommandations des services du Greffe du Secrétariat du Conseil du trésor, la notion de domaine de confiance sera intégrée dans les textes d'application de la directive à la suite de son adoption, prévue pour septembre 2005. Les travaux concernant les textes d'application sont planifiés pour décembre 2006.
– fixe des exigences plus explicites concernant le suivi.	Des travaux réalisés à ce sujet ont permis de conclure qu'il serait prématuré de procéder à l'élaboration et à la mise en œuvre d'indicateurs de gestion dans le contexte actuel. Le cadre dans lequel ces indicateurs seraient appliqués est en transformation. En effet, une nouvelle directive sur la sécurité de l'information et une stratégie d'intervention en matière de sécurité viennent d'être terminées. De plus, la création du ministère des Services gouvernementaux donne l'occasion de revoir certains éléments, notamment : • le cadre de gestion des ressources informationnelles ; • l'architecture gouvernementale de sécurité de l'information numérique (AGSIN) qui doit être actualisée.
• De veiller à ce que le plan gouvernemental de sécurité précise les résultats attendus et les indicateurs de performance afférents, prenne en compte tous les éléments pertinents et soit approuvé au moment opportun ;	Le plan d'action gouvernemental en matière de sécurité a été complété en novembre 2004 et un exercice de validation a été réalisé afin d'assurer la correspondance avec les attentes de notre organisation. La nouvelle stratégie d'intervention auprès des ministères et des organismes vient ainsi d'être complétée et approuvée.

Le Vérificateur général a recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor comprendre ici le ministère des Services gouvernementaux	Actions entreprises
• De poursuivre l'élaboration d'un programme gouvernemental de sensibilisation et de formation en matière de sécurité et de veiller à sa mise en œuvre ;	Le programme de formation est présentement à l'étape de validation. Le plan détaillé de mise en œuvre est en cours d'élaboration.
• De fournir plus d'indications aux ministères et aux organismes sur les clauses de sécurité devant être inscrites dans les contrats et les ententes qu'ils concluent avec les fournisseurs de services, les partenaires, les mandataires et les autres gouvernements ;	Un mandat d'analyse de la portée et des objectifs de réalisation d'un guide concernant les clauses de sécurité est en cours de réalisation. Un mandat d'analyse et de rédaction d'un guide portant sur les clauses de sécurité devant être inscrites dans les contrats et ententes est en cours de réalisation.
• De réduire les délais de production de l'état de situation gouvernemental de la sécurité ;	La période de réalisation des bilans a fait l'objet d'une révision lors du processus des bilans annuels pour l'année 2003. La prochaine période est toutefois réévaluée en raison des changements apportés à la stratégie d'intervention auprès des ministères et des organismes. Les échéanciers sont donc revus en fonction du dépôt des plans d'action des ministères et des organismes en mars 2006.
• D'évaluer l'application de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale ;	Le rapport d'évaluation de l'application de la directive a été complété en février 2005 comme prévu. La directive a été actualisée à la suite du rapport d'évaluation et de la création du ministère des Services gouvernementaux. Le projet de directive est en cours de validation auprès du Greffe du Conseil du trésor.
• D'actualiser les orientations en matière d'authentification des personnes et de déterminer les services de certification à offrir pour satisfaire les besoins actuels et futurs.	Les orientations en matière d'authentification ont été adoptées par le Conseil du trésor le 31 août 2004. Une première étape d'actualisation de ce plan devrait être terminée en novembre 2005 et une seconde, au cours de l'année 2006.

Le Vérificateur général a recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor (comprendre ici le ministère des Services gouvernementaux)	Actions entreprises
Services communs d'infrastructure	
• De veiller à ce qu'un cadre de gestion de la sécurité soit officialisé concernant le Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM).	Le cadre de gestion du RETEM est entré en vigueur en juin 2004. Une version de la politique de sécurité du RETEM a été diffusée dans le site intranet de la Direction générale des technologies de l'information et des communications où elle est accessible à l'ensemble de la clientèle du RETEM. De plus, à l'automne 2004, tous les clients ont été rencontrés au cours d'une tournée générale d'information à ce sujet.
• De s'assurer que le réseau bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante.	Des tests de vulnérabilité ont été réalisés de façon continue depuis juin 2004. Ces tests sont faits mensuellement sur les serveurs Internet. Un audit de tous les contrôles d'accès des clients du RETEM a également été réalisé. Avec les partenaires, un comité de sécurité a été mis en place afin de mieux suivre l'évolution de la sécurité du RETEM.
• De poursuivre l'élaboration d'une architecture de la sécurité des infrastructures de traitement informatique multiplateformes, de mettre au point un processus assurant l'évaluation périodique et indépendante de leur vulnérabilité et de compléter la mise en place des mesures de reprise afférentes.	Dans le processus d'évaluation périodique et indépendante des composantes, la priorité a été accordée à l'audit du Service québécois de changement d'adresse (SQCA). L'architecture de sécurité a été déposée en mars 2005 et devait être présentée à la rencontre annuelle des gestionnaires de mai 2005. Un plan de mise en œuvre sera réalisé par la suite. Des travaux ont été entrepris pour produire un cadre de gestion de la sécurité des infrastructures multiplateformes. Il sera livré tel que prévu en avril 2006.
• De parfaire la planification des activités de sécurité informatique relatives aux services communs d'infrastructure vérifiés ; à cet effet, il doit notamment prendre en compte l'ensemble des éléments pertinents et déterminer des indicateurs de performance.	En matière de gestion des incidents de sécurité, des indicateurs opérationnels sont en place pour mesurer la qualité du service rendu. Lors des travaux sur le cadre de gestion, une attention particulière sera portée afin d'intégrer dans les mécanismes de gestion des exigences plus explicites concernant les indicateurs de gestion. Des travaux ont été entrepris pour produire un cadre de gestion de la sécurité des infrastructures multiplateformes. L'échéance prévue est toujours en avril 2006.

6.6.2 Gestion des biens liés à la criminalité (Chapitre 4, tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général à l'Assemblée nationale)

Le Vérificateur général a recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor (comprendre ici le ministère des Services gouvernementaux)	Actions entreprises
• De se concerter avec le ministère de la Justice afin de disposer d'un inventaire exhaustif contenant les renseignements appropriés sur les biens liés à la criminalité dont ils ont la responsabilité.	De concert avec le ministère de la Justice, le ministère des Services gouvernementaux a convenu de mettre en place un système commun d'inventaire des biens. En dépit du fait que cette mise en place constitue une tâche relativement complexe, compte tenu du nombre d'intervenants, du caractère hétéroclite des biens et de l'absence de nomenclature, le système est présentement en place. Les travaux concernant les accès informatiques, l'élaboration de la nomenclature et la saisie des données d'inventaire sont en bonne voie d'être complétés. Les travaux devraient normalement être terminés en novembre 2005.
• De prendre les mesures afin que les véhicules sous sa responsabilité soient conservés adéquatement.	Le ministère des Services gouvernementaux a aussi convenu d'améliorer ses pratiques de conservation des véhicules, mais en s'assurant de ne pas faire exploser les coûts de cette activité, de façon à tirer le meilleur parti des sommes qui pourraient être retournées aux intervenants qui luttent contre la criminalité. Entre autres réalisations, un contrat devrait être accordé à une firme spécialisée, afin d'établir un plan d'entretien et de déterminer la valeur des véhicules au moment de la saisie.
• D'établir, avec le ministère de la Justice, une stratégie de vente des biens liés à la criminalité – immeubles et véhicules – d'évaluer adéquatement leur valeur et d'analyser les écarts entre cette valeur et le prix obtenu.	Le ministère des Services gouvernementaux compte identifier de meilleures stratégies de vente afin d'optimiser le produit de disposition des biens pour le ministère de la Justice. Ainsi, un expert immobilier lui fournira un prix plancher tenant compte de l'origine des immeubles et s'efforcera de vendre ces biens à ce prix. Il tient toutefois à conserver sa marge de manœuvre pour modifier cette stratégie au cas où des délais de vente trop longs entraîneraient une hausse des coûts afférents. Dans le cas des véhicules, les deux ministères examineront l'intérêt de modifier la mise à prix initiale afin de se rapprocher de la valeur estimative servant au calcul des taxes.

Annexe 1

Lois, règlements et décrets dont l'application est confiée au ministre des Services gouvernementaux ou au ministre délégué au Gouvernement en ligne au 31 mars 2005[13]

Lois

- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1), sauf art. 5 à 16, 22, 27, 31, 33, 36, 37, 39, 61 et 62 ;
- Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01), art. 11 par. 8 ;
- Loi sur le Service des achats du gouvernement (L.R.Q., c. S-4) ;
- Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics (L.R.Q., c. S-6.1) ;
- Loi sur la Société immobilière du Québec (L.R.Q., c. S-17.1).

Décret adopté en vertu de la Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

- Décret sur les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (R.R.Q., c. M-25.01, r. 0.1).

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur le Service des achats du gouvernement

- Règlement d'application de la Loi sur le Service des achats du gouvernement (R.R.Q., c. S-4, r.1) ;
- Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits du Service des achats du gouvernement (R.R.Q., c. S-4, r. 2.3) ;
- Règlement sur la signature de certains documents du Service des achats du gouvernement au moyen d'un appareil automatique (R.R.Q., c. S-4, r. 3).

Règlements et décrets adoptés en vertu de la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics

- Décret concernant la fusion des fonds spéciaux institués en vertu de la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics (R.R.Q., c. S-6.1, r. 0.1) ;
- Règlement sur la Gazette officielle du Québec (R.R.Q., c. S-6.1, r. 0.2) ;
- Décret concernant l'obligation pour les ministères et certains organismes publics de procéder par le Fonds des approvisionnements et services pour leurs acquisitions de biens meubles (R.R.Q., c. S-6.1, r. 1) ;
- Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits par le personnel affecté aux services gouvernementaux (R.R.Q., c. S-6.1, r. 3) ;
- Décret créant le Fonds de l'information gouvernementale (décret 1130-96 du 11 septembre 1996, [1996] 128 G.O.2, 5546) ;
- Arrêté ministériel concernant les normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteur des documents détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement (arrêté ministériel du 17 juillet 2000, [2000] 132 G.O.2, 6753).

13. La plupart des références aux règlements correspondent à celles qui apparaissent dans le Tableau des modifications et Index sommaire, Éditeur officiel du Québec, 2005, à jour au 1er mars 2005.

Annexe 2

Organisme relevant du ministre des services gouvernementaux au 31 mars 2005[14]

Société immobilière du Québec
1075, rue de l'Amérique-Française, 2e étage
Québec (Québec) G1R 5P8
Président-directeur général : Marc-André Fortier

Créée par la Loi sur la Société immobilière du Québec (LRQ, chapitre S-17.1), sanctionnée le 21 décembre 1983, la Société immobilière du Québec a pour mandat de loger les ministères et les organismes publics dans des locaux adaptés à leurs besoins, autres que les établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation et les immeubles placés sous la responsabilité de l'Assemblée nationale.

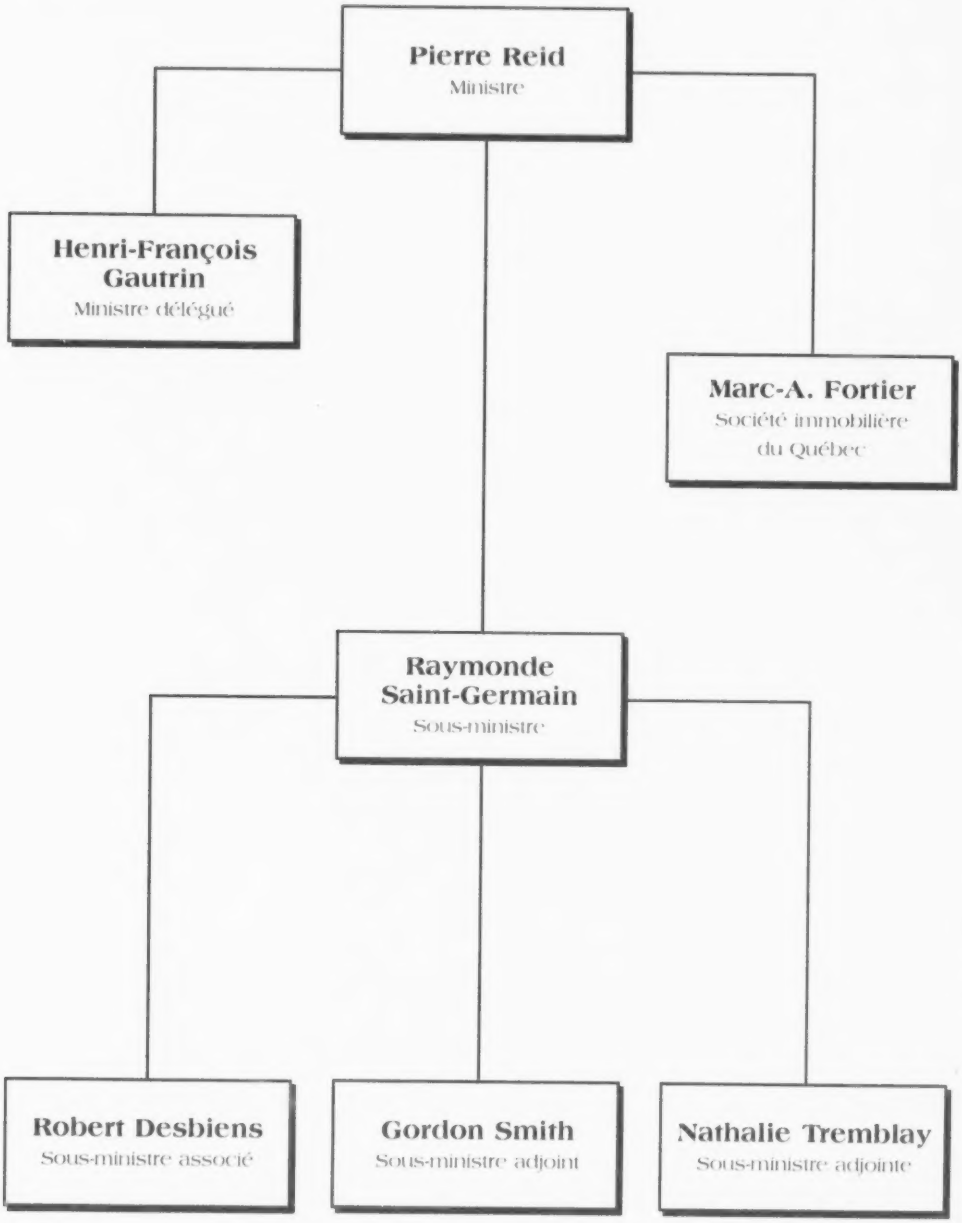
À cette fin, la Société immobilière du Québec assume les pouvoirs et les obligations d'un gestionnaire immobilier et offre à ses clients des services de construction, de gestion et d'exploitation des biens immobiliers gouvernementaux.

Bien que sa principale clientèle soit constituée des ministères et des organismes publics désignés par le gouvernement, la Société met également son savoir-faire à la disposition de l'ensemble des organismes publics et parapublics.

14. Cet organisme rédige un rapport annuel distinct de celui du ministère des Services gouvernementaux.

Annexe 3

Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2005



Rapport annuel
de gestion

2004-2005

Service aérien gouvernemental

Table des matières

Mot du directeur général 67
Déclaration de la direction 69
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 71
Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques 73

1 Présentation du Service aérien gouvernemental 75
1.1 Mission 75
1.2 Organisation 75
1.3 Services offerts aux partenaires et à la clientèle 75
1.3.1 Transports des personnes 75
1.3.2 Surveillance aérienne du territoire 76
1.3.3 Combat des feux de forêt 76
1.4 Maintenance des aéronefs 77
1.5 Relations avec les partenaires et la clientèle 77
1.6 Rappel des objectifs stratégiques de l'Agence 77

2 Sommaire des résultats 79

3 Résultats 81
3.1 Transport des personnes 81
3.1.1 Évacuations aéromédicales 81
3.1.2 Transport multipatient 83
3.1.3 Transport des personnes et des marchandises 83
3.2 Surveillance aérienne du territoire 85
3.3 Combat des feux de forêt 86
3.3.1 Combat des feux de forêt au Québec et au Canada 86
3.3.2 Combat des feux de forêt à l'extérieur du Canada 88
3.4 Maintenance et entretien 88
3.5 Coût des services offerts 90
3.6 Gestion des plaintes 90

4 Ressources utilisées 91
4.1 Parc d'aéronefs 91
4.2 Ressources humaines 92
4.2.1 Développement des ressources humaines 92
4.2.2 Santé et sécurité au travail 92
4.3 Ressources financières 93
4.3.1 Explication des écarts par secteurs d'activité 93

États financiers non vérifiés 97

Notes complémentaires – 31 mars 2005 102

Mot du directeur général

Le présent rapport annuel de gestion constitue la reddition de comptes du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2004-2005. Il présente les résultats obtenus à la lumière des engagements inscrits à notre plan d'action 2003-2004 reconduit en 2004-2005, à notre convention de performance et d'imputabilité signée en septembre 2002 et au Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat du Conseil du trésor. Sur le plan organisationnel, le Service aérien gouvernemental relève maintenant du ministère des Services gouvernementaux. Par conséquent, le Service aérien gouvernemental souscrit aux orientations contenues au plan stratégique de ce ministère.

L'année 2004-2005, au Service aérien gouvernemental, s'est principalement déroulée à l'enseigne de la consolidation et de la modernisation. Dans la foulée de l'accroissement de notre collaboration avec le secteur privé, la firme Propair inc. a effectué sa première mission de navette multipatient pour l'ouest du Québec le 14 avril 2004. Bien qu'on constate une diminution de l'activité totale consacrée au transport des passagers et des marchandises, à la surveillance du territoire de même qu'à la lutte contre les feux de forêt, le nombre de patients que transporte le Service aérien, lors des évacuations aéromédicales ou au moyen des navettes multipatients, continue de s'accroître chaque année. Enfin, au cours de la dernière année, nous avons consacré une bonne partie de nos efforts à consolider et à développer notre collaboration avec le secteur privé. Cette nouvelle collaboration devrait permettre d'améliorer les services offerts à la population québécoise tout en maintenant ou en diminuant nos coûts d'exploitation.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel du Service aérien gouvernemental des efforts qu'il a déployés pour atteindre et même dépasser les objectifs qui nous étaient signifiés, et je prends l'engagement, au nom de tous les membres du Service aérien gouvernemental, de tout mettre en œuvre pour améliorer notre prestation de services.

Lucien Tremblay
Directeur général
Service aérien gouvernemental

Québec, octobre 2005

Déclaration de la direction

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous la responsabilité du Service aérien gouvernemental. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données financières et des résultats qui y sont présentés ainsi que des explications fournies.

Les modalités de la présente reddition de comptes sont déterminées, d'une part, par les dispositions contenues dans la Convention de performance et d'imputabilité de septembre 2002 et, d'autre part, par le plan d'action. Au cours de cet exercice, le Service aérien gouvernemental a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés dans le plan d'action. De plus, il exerce une gestion quotidienne des risques, telle que décrite dans la section *Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques*. D'un autre côté, un système de gestion financière et de contrôle interne assure avec une certitude raisonnable que l'information portant sur les états financiers est fiable.

La vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats relatifs aux objectifs et aux indicateurs ainsi que des explications fournies dans le rapport annuel de gestion. Un rapport de validation est joint au présent document.

À notre avis, les données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 sont fiables et présentent une image fidèle de l'exercice se terminant le 31 mars 2005.

Lucien Tremblay
Directeur général du Service aérien gouvernemental

Robert Charbonneau
Directeur de la maintenance des aéronefs

Alain Desrosiers
Directeur des opérations aériennes

Québec, octobre 2005

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame Raymonde Saint-Germain
Sous-ministre
Ministère des Services gouvernementaux
Édifice H, 3e étage
875, Grande-Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion du Service aérien gouvernemental pour l'exercice qui se terminait le 31 mars 2005. Ces résultats découlent des objectifs quantitatifs et qualitatifs établis dans le plan d'action 2003-2004, lesquels furent reconduits en 2004-2005 par l'Agence, et des indicateurs prévus à sa convention de performance et d'imputabilité. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers. Cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité de l'information contenue dans le rapport annuel incombe à la direction du Service aérien gouvernemental. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que la cohérence de l'information, en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des explications et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaisons avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à effectuer des révisions de calculs et à susciter des discussions portant sur l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Service aérien gouvernemental nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne, par intérim

Laszlo Czor
Québec, octobre 2005

Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques

D'entrée de jeu, il importe de mentionner que le Service aérien gouvernemental, à titre d'opérateur d'aéronefs, est assujetti à l'ensemble des lois et règlements administrés par Transports Canada, qui est l'organisme du gouvernement fédéral chargé d'encadrer ce type d'activité. Il s'agit de règles strictes visant à assurer la sécurité des passagers et à créer des conditions adéquates d'exploitation aérienne.

Outre cet encadrement légal et réglementaire, le Service aérien gouvernemental gère aussi les risques de manière à réagir ou à prévenir la manifestation d'événements ou de circonstances ayant des conséquences défavorables sur le degré d'atteinte des objectifs opérationnels et financiers fixés.

Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à l'identification des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets. L'ensemble de ces outils a été mis à profit tout au long de 2004-2005.

Objectifs et indicateurs

Le Service aérien gouvernemental détermine chaque année les objectifs opérationnels de chaque secteur. De ces objectifs découlent des indicateurs de résultats ainsi que des indicateurs de gestion nécessaires au suivi des cibles préétablies.

Tableau de bord

Le Service aérien gouvernemental dispose d'un tableau de bord qui répond aux préoccupations de gestion des gestionnaires en place. Cet instrument qui présente des données financières et opérationnelles permet de faire le suivi trimestriel des indicateurs sélectionnés.

Assurance de la qualité

La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a mis en place, en 1997, un système d'assurance de la qualité enregistré à la norme ISO 9001. Le Bureau de normalisation du Québec, à titre de registraire, s'assure du maintien de l'enregistrement du système d'assurance de la qualité par le moyen d'audits.

1. Présentation du Service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis le 12 septembre 2002. Cette agence regroupe, en plus des services administratifs, la Direction des opérations aériennes et la Direction de la maintenance des aéronefs. Le Service aérien gouvernemental offre des services spécialisés à l'intention de ses clients et de ses partenaires en fonction de leurs secteurs d'activité (transport médical aérien, combat des feux de forêt, surveillance du territoire, transport des personnes et des marchandises).

1.1 Mission

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en gérant une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition de certains ministères et organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leurs mandats. Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés, le combat des feux de forêt, la surveillance du territoire et le transport du personnel de la fonction publique. En accord avec les nouvelles orientations préconisées au sein de l'appareil gouvernemental, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités sur un service efficace et efficient, sur la satisfaction du client et sur une étroite collaboration avec ses partenaires.

1.2 Organisation

Au 31 mars 2005, à la suite du remaniement ministériel du 18 février, la responsabilité de l'Agence incombait au ministre des Services gouvernementaux.

Les activités et les ressources de l'agence sont régies par la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics, la Loi sur l'administration financière, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique ainsi que les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui donnent à la population, à la clientèle et au personnel de l'Agence l'assurance d'une saine gestion de ses activités et de ses ressources.

1.3 Services offerts aux partenaires et à la clientèle

Cette section présente les différents services offerts par le Service aérien gouvernemental.

1.3.1 Transport des personnes

Sous le vocable *transport des personnes*, le Service aérien gouvernemental regroupe trois activités, soit les évacuations aéromédicales, le transport multipatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

Évacuations aéromédicales et transport multipatient

Partenaire : ministère de la Santé et des Services sociaux

Le système d'évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce programme permet l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées, dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil, le Challenger 601-1A, également appelé *avion-hôpital*, est affecté en exclusivité à cette activité.

Le Service aérien gouvernemental assure aussi un service de transport multipatient pour les personnes dont l'état ne nécessite pas de soins médicaux intensifs en vol. La population des régions de l'Abitibi et du Témiscamingue est desservie à raison de deux jours par semaine conformément aux clauses d'un contrat attribué à la firme Propair inc., alors que le Service aérien gouvernemental fournit lui-même ce service aux populations de l'est du Québec, trois fois par semaine, à l'aide d'un appareil de type Dash 8-200.

Transport des personnes et des marchandises

Clients : ministères et organismes gouvernementaux

Le Service aérien gouvernemental répond aux besoins de l'appareil gouvernemental en transportant des membres du gouvernement et de l'administration publique dans l'exercice de leurs fonctions. Il procède aussi au transport de diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash 8-200, sont affectés à ces déplacements. Ces deux appareils sont toutefois toujours utilisés en priorité pour assurer la relève de l'avion-hôpital.

Lorsque les aéronefs gouvernementaux ne sont pas disponibles ou qu'ils ne sont pas adaptés aux besoins des clients, le Service aérien gouvernemental nolise des avions et des hélicoptères de l'entreprise privée. Il agit alors comme courtier, moyennant des frais de service.

1.3.2 Surveillance aérienne du territoire

Partenaire : Sûreté du Québec

Afin d'assurer la surveillance aérienne du territoire, de faciliter la recherche de personnes disparues et de mener des missions de sauvetage ou des enquêtes criminelles, le Service aérien gouvernemental opère trois hélicoptères en collaboration avec la Sûreté du Québec. La base d'opération de ces appareils est située à Saint-Hubert. La Sûreté du Québec paie l'ensemble des frais de fonctionnement de cette activité.

1.3.3 Combat des feux de forêt

Au Québec et au Canada

Partenaire : Société de protection des forêts contre le feu

Le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les feux de forêt en opérant, en collaboration avec la Société de protection des forêts contre le feu, quatorze avions-citernes qui sont répartis sur différentes bases régionales durant la période intensive d'activité qui s'échelonne de mai à la fin d'août. La Société de protection des forêts contre le feu assume l'ensemble des frais de fonctionnement de cette activité.

Il arrive que les appareils du Service aérien gouvernemental soient appelés à intervenir, en vertu d'une entente pancanadienne, dans les autres provinces lorsqu'ils ne sont pas nécessaires au Québec.

À l'extérieur du Canada

Clients : organismes publics d'autres pays

En dehors de la période pendant laquelle les appareils sont utilisés par la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental offre son expertise pour combattre les feux de forêt partout dans le monde. En 2004-2005, il est intervenu, aux États-Unis, plus précisément dans le comté de Los Angeles en Californie, conformément à une entente quinquennale valide jusqu'en janvier 2006.

1.4 Maintenance des aéronefs

La maintenance est effectuée par la Direction de la maintenance des aéronefs, qui doit fournir des services conformes aux exigences réglementaires et contractuelles pour tous les types d'aéronefs composant la flotte du Service aérien gouvernemental. La Direction a pour mandat principal de remettre en service, le plus rapidement possible, les aéronefs visés par les inspections quotidiennes, les maintenances programmées, les entretiens ou les réparations. Dans cette optique, le Service aérien gouvernemental a mis en place un programme de maintenance continue.

Toutefois, un programme particulier de maintenance progressive a été conçu il y a quelques années, en collaboration avec le manufacturier Bombardier (Equalized High Utilization Maintenance Program), pour assurer que l'entretien corresponde mieux à la haute intensité d'utilisation de l'avion-hôpital (Challenger 601-1A). Quant à l'autre Challenger (601-3A), il fait l'objet d'un programme progressif répondant à une utilisation régulière.

Dans le cas des avions-citernes, le programme régulier du manufacturier s'applique. Cependant, les travaux afférents sont exécutés entre septembre et avril afin d'assurer la disponibilité des appareils pendant la période intensive du combat des feux de forêt.

Sous un autre aspect, depuis décembre 1997, la Direction de la maintenance des aéronefs est dotée d'un système de qualité certifié ISO 9001. Cet outil de gestion et de contrôle assure le respect des exigences du Règlement de l'aviation canadien établi par Transports Canada. L'autoévaluation régulière et en profondeur qu'exige la norme ISO permet de déceler et d'atténuer les problèmes récurrents et d'assurer une amélioration continue des travaux d'entretien.

1.5 Relations avec les partenaires et la clientèle

Des ententes de service sont conclues annuellement entre le Service aérien gouvernemental et ses trois principaux partenaires : ministère de la Santé et des Services sociaux, Société de protection des forêts contre le feu, Sûreté du Québec. Ces ententes visent essentiellement à préciser les engagements du Service aérien gouvernemental envers ces clients et à déterminer les modalités opérationnelles et administratives de l'offre de service.

Le Service aérien gouvernemental a instauré des mécanismes de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients. Afin de demeurer à leur écoute et de favoriser une gestion participative, trois comités de liaison ont été mis en place de même que des comités opérationnels et financiers et des rencontres avec la clientèle. Ces comités permettent d'échanger des opinions avec les partenaires sur le budget annuel, les objectifs généraux de l'organisation, le mode de fonctionnement du point de vue opérationnel, les ententes annuelles de service et le suivi budgétaire. Les renseignements, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations, à connaître les attentes, à évaluer le rendement du Service aérien gouvernemental et l'appréciation des clients au regard de sa prestation de services.

Ainsi, pour la gestion des activités de combat aérien des feux de forêt, un comité discute depuis plusieurs années avec la Société de protection des forêts contre le feu. Pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient, les rencontres du comité se déroulent avec des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux. Enfin, un comité formé de représentants de la Sûreté du Québec et du Service aérien gouvernemental se réunit pour la gestion des activités de surveillance du territoire.

1.6 Rappel des objectifs stratégiques de l'Agence

Les objectifs stratégiques de l'Agence s'inscrivent à l'orientation 3 du Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat du Conseil du trésor. Il est à noter, cependant, qu'au cours de l'année le Service aérien gouvernemental s'est vu modifié son attachement ministériel et relève maintenant du ministère des Services gouvernementaux.

Orientation 5

Proposer et mettre en œuvre des moyens pour mettre à profit toutes les ressources gouvernementales et, de la sorte, réaliser des économies, générer des gains de productivité grâce à l'efficacité des processus de travail et améliorer les services à la clientèle.

Axes d'intervention

- **Faire évoluer l'offre des services gouvernementaux de façon à renforcer le caractère stratégique des services communs offerts à la communauté gouvernementale.**
- Consolider les modalités de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients ainsi qu'avec divers regroupements représentatifs et concevoir de nouveaux modes d'interaction.

Objectifs stratégiques

- Maintenir l'efficience et l'efficacité tout en assurant la qualité des services offerts et la sécurité des personnes transportées.
- Assurer l'adéquation entre les services offerts et les besoins de la clientèle.
- Maintenir la prestation des services à des coûts concurrentiels.

En relation avec ces objectifs stratégiques, l'Agence a arrêté, dans son plan d'action, des objectifs opérationnels à partir desquels des résultats peuvent être mesurés. Le tableau de la page suivante présente un sommaire des résultats atteints, alors que la section 3 en fait état de façon détaillée.

2. Sommaire des résultats

Secteur d'activité	Indicateur	Cible	Résultat 2004-2005
Transport des personnes	Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales (excédant trois heures)	Aucun cas	Aucun cas
	Pourcentage des vols d'évacuation aéromédicale qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)	92 %	93,6 %
Surveillance aérienne du territoire	Pourcentage des vols qui respectent les délais d'intervention fixés par la Sûreté du Québec	95 %	n.d.
Combat des feux de forêt	Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu		
	15 avril – 6 avions demandés	100 %	100 %
	1er mai – 12 avions demandés	100 %	100 %
	15 mai – 14 avions demandés	100 %	100 %
	1er septembre – 11 avions demandés	100 %	100 %
	16 septembre – 6 avions demandés	100 %	100 %
	16 octobre – 3 avions demandés	100 %	100 %
	Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)	98,5 %	97,7 %
Général	Pourcentage des actions correctives mises en place dans les délais prescrits dans le secteur de la maintenance et des opérations aériennes	100 %	
	Secteur de la maintenance		
	• Demandes de Transports Canada		100 %
	• Demandes du Bureau de normalisation du Québec		100 %
	• Demandes des auditeurs internes		100 %
	Secteur des opérations aériennes		
	• Demandes de Transports Canada		Aucun audit

3. Résultats

3.1 Transport des personnes

3.1.1 Évacuations aéromédicales

Une entente qui fixe les paramètres de l'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts en 2004-2005 lie le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Service aérien gouvernemental. Le service est assuré au moyen de l'avion-hôpital (Challenger 601-1A) et de deux avions de relève (Challenger 601-3A et Dash 8-200). À moins d'une situation d'urgence, un seul avion à la fois est affecté aux évacuations aéromédicales. Le Service aérien gouvernemental a la responsabilité d'assurer la disponibilité d'un appareil 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ce qui constitue son premier objectif.

Objectif 1 **Assurer la disponibilité en tout temps d'un appareil pour les évacuations aéromédicales**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2004-2005	2003-2004	2002-2003
Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales (excédant trois heures)	Aucun cas	Aucun cas	2	1

Les cas de non-disponibilité des dernières années résultent de situations particulières, liées à des problèmes mécaniques et à des circonstances ayant une incidence sur le choix de l'appareil (par exemple, les conditions météorologiques), et de la disponibilité des équipages dans un contexte où les appareils sont en utilisation croissante, comme le montre le tableau sur le nombre d'heures de vol.

Le second objectif que s'est fixé le Service aérien gouvernemental au chapitre des évacuations aéromédicales a trait au délai de départ de l'aéronef.

Objectif 2 **Respecter le délai de départ de l'avion-hôpital ou des avions de relève pour les évacuations aéromédicales**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2004-2005	2003-2004	2002-2003
Pourcentage des vols d'évacuation aéromédicale qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)	92 %	93,6 %	91,9 %	90,9 %

Le délai de départ a été respecté dans 1,7 % plus de missions que lors du dernier exercice. Ainsi, en 2004-2005, le Service aérien gouvernemental a respecté le délai de départ dans 828 missions, comparativement à 806 et à 755 missions, respectivement, pour les années 2003-2004 et 2002-2003.

Le retard de l'avion-hôpital peut être attribuable au Service aérien gouvernemental ou être indépendant de sa volonté. Dans ce dernier cas, il s'agit essentiellement de retards attribuables à l'équipe médicale, aux conditions météorologiques ou au fournisseur de carburant. Les retards attribuables au Service aérien gouvernemental en 2004-2005 sont liés principalement à l'entretien ou à des problèmes mécaniques. Les résultats présentés ne tiennent compte que des retards attribuables au Service aérien gouvernemental.

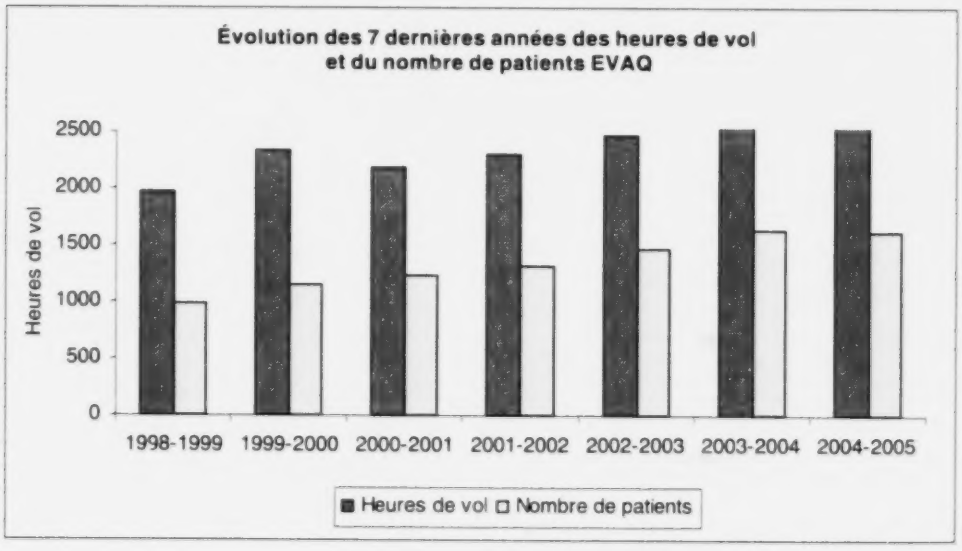
Il est à noter que l'utilisation du Dash 8-200 trois jours par semaine pour assurer le service multipatient affecte sa disponibilité comme appareil de relève de l'avion-hôpital.

Outre les résultats relatifs aux deux objectifs fixés en matière d'évacuation aéromédicale, il est intéressant de noter que l'augmentation du nombre de missions a ralenti par rapport à l'année précédente, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre	Résultats 2004-2005	2003-2004	2002-2003
Missions	885	877	831
Heures de vol[15]	2 724	2 659	2 474
Patients	1 609	1 637	1 471

Les évacuations aéromédicales ont connu une augmentation de 8 missions par rapport à l'an dernier pour un total de 885 en 2004-2005. Nous constatons aussi une augmentation de 65 heures de vol (2,4 %). Toutefois, nous observons une diminution de 28 patients (1,7 %) par rapport à 2003-2004. Au cours des trois dernières années, le service d'évacuation aéromédicale a connu une augmentation de ses missions de 6,5 %, de ses heures de vol de 10,1 %, et du nombre de patients transportés de 9,4 %.

Sur une plus longue période, soit entre 1998-1999 et 2004-2005, on constate une hausse de 38,5 % des heures de vol pour ce type de mission ainsi qu'une hausse de 63 % du nombre de patients.



15. Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

3.1.2 Transport multipatient

Ce service en est à sa quatrième année complète de fonctionnement. L'entente entre le Service aérien gouvernemental et le ministère de la Santé et des Services sociaux encadre les grandes lignes de ce service qui est à la disposition des centres hospitaliers des régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Ce service est offert, pour les régions de la Côte-Nord et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, au moyen du Dash 8-200, à raison de trois fois semaine lorsque le nombre de patients le justifie. Pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, le service est assuré par un Beech King Air 100 de la firme Propair inc., deux fois par semaine.

Nombre	Résultats 2004-2005	2003-2004	2002-2003
Missions	261	160	154
Heures de vol[16]	1240[17]	768	752
Patients	1558	964	857

Le transport multipatient a connu une augmentation de 101 missions (63,1 %) et de 594 patients (61,6 %) par rapport à l'année précédente.

En 2003-2004, le Service aérien gouvernemental a procédé à un appel d'offres public, en vue d'attribuer un contrat à un transporteur privé pour le service de navette multipatient vers les régions du Nord-Ouest québécois et de l'Abitibi-Témiscamingue, deux jours par semaine. Le contrat a été attribué à la firme Propair inc., laquelle assure ce service pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue depuis le 12 avril 2004. Ainsi, en 2004-2005, 100 missions ont été réalisées, 330 heures de vol ont été consommées et 384 patients ont bénéficié de ce service.

3.1.3 Transport des personnes et des marchandises

Le tableau suivant présente l'évolution des activités de nolisement du Service aérien gouvernemental pour les personnes et les marchandises.

	Résultats (au 31 mars)					
	Nombre de nolisements			Heures de vol		
	2005	2004	2003	2005	2004	2003
• Challenger 601-3A	81	85	93	158	187	207
• Dash 8-200	58	75	88	191	202	205
Sous-total SAG	139	160	181	349	389	412
Transporteurs privés	847	813	1 290	n.d.	n.d.	n.d.
TOTAL	986	973	1 471	n.d.	n.d.	n.d.

Les appareils du Service aérien gouvernemental ont effectué moins de vols que les deux dernières années, soit une diminution de 13,1 % du nombre de nolisements et de 10,3 % des heures de vol, en comparaison de l'an dernier.

16 Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

17 De ce nombre, 910 heures ont été effectuées avec les appareils du Service aérien gouvernemental et 330 heures avec un appareil de location de la firme Propair inc.

Au chapitre du nolisement d'aéronefs (avions et hélicoptères), le Service aérien gouvernemental fait appel à des transporteurs privés inscrits dans son offre permanente annuelle. Ce volet des activités du Service aérien gouvernemental a enregistré une augmentation de 34 nolisements (4,2 %) par rapport à 2003-2004. Cependant, les revenus associés au nolisement en 2004-2005 ont été de 3 853 36 $[18], soit 1 483 319 $ (27,8 %) de moins qu'au cours de l'année 2003-2004. Sur trois ans, les revenus de nolisement ont donc connu une diminution de 3 308 965 $.

Objectif 3 — Maintenir un degré élevé de satisfaction des utilisateurs du service de nolisement d'aéronefs

Le Service aérien gouvernemental, dans sa convention de performance et d'imputabilité, s'est engagé à mesurer la satisfaction de sa clientèle au moins tous les deux ans. Plusieurs moyens le permettent. Le premier outil d'évaluation de la satisfaction à l'égard de sa prestation de service est un sondage auprès de la clientèle qui utilise les services de nolisement. Cet outil n'a pas été utilisé au cours des deux dernières années.

Bien qu'aucun sondage n'ait été fait auprès de la clientèle du nolisement en 2004-2005, le Service aérien gouvernemental conclut tout de même, annuellement, des ententes de service avec ses différents partenaires. Le respect de ces ententes a fait l'objet d'une évaluation en 2003-2004, alors qu'un questionnaire personnalisé a été distribué à chacun de ses trois principaux partenaires (Société de protection des forêts contre le feu, ministère de la Santé et des Services sociaux, Sûreté du Québec). Le questionnaire portait sur l'accessibilité et l'accueil, le contrat, la qualité du service offert, le délai de réponse aux demandes de service et la rétroaction.

Deux de ces partenaires ont répondu, respectivement, qu'ils étaient très satisfaits ou satisfaits à 84 % et 85 %, pour les critères les concernant. Les éléments à améliorer par le Service aérien gouvernemental sont, notamment, le délai d'envoi des factures de fin d'année, le rapport de vol et le délai d'obtention des prévisions budgétaires pour l'établissement de leur budget.

Les différents comités de liaison, comités opérationnels et financiers, en plus des rencontres avec la clientèle, constituent le troisième moyen utilisé par le Service aérien gouvernemental de s'assurer que la prestation de ses services correspond aux besoins et aux attentes. Ce troisième outil permet au Service aérien gouvernemental de s'adapter rapidement aux diverses demandes de ses partenaires et clients.

Objectif 4 — Permettre aux ministères et organismes clients de réaliser des économies en ayant recours au service de nolisement du Service aérien gouvernemental

INDICATEUR	Cible	Résultats
Économies réalisées par les ministères et organismes qui font appel au service de nolisement du Service aérien gouvernemental	Réaliser une étude comparative des prix de nolisement	Étude réalisée

Au cours de 2003-2004, une collecte d'information a été réalisée par une firme externe pour connaître les prix qui seraient directement imputés aux ministères et organismes, par un transporteur privé, pour un nolisement type. Cette collecte d'information a été effectuée auprès des principaux transporteurs auxquels le Service aérien gouvernemental a recours, pour les appareils principalement utilisés en réponse aux demandes de nolisement de notre clientèle. À des fins de comparaison, cette démarche a été effectuée en même temps que le renouvellement de l'offre permanente du Service aérien gouvernemental.

18. Voir la section 4.3 concernant l'utilisation des ressources financières.

Par la suite, le Service aérien gouvernemental a analysé les résultats obtenus et les a comparés aux prix de l'offre permanente. Des économies de 19,9 % ont été calculées pour les itinéraires, les transporteurs et les appareils sondés. Il est à noter que ces économies ne comptent pas les frais administratifs de 6 % imputés à la clientèle. Ces économies peuvent être généralisées à l'ensemble du service de nolisement, puisque l'échantillon est constitué de la majorité des vols nolisés.

Soulignons que ce rendement ne comprend pas les économies indirectes engendrées par l'expertise du Service aérien gouvernemental et de son personnel, et par les outils informatiques et administratifs qu'il a développés.

3.2 Surveillance aérienne du territoire

Le Service aérien gouvernemental, en collaboration avec la Sûreté du Québec, gère trois hélicoptères (Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412) servant à accomplir leurs diverses missions, conformément au protocole d'entente. Les demandes d'intervention de la Sûreté du Québec pouvant survenir à tout moment, le Service aérien gouvernemental a mis en place un plan détaillé afin d'assurer la disponibilité des pilotes et des hélicoptères.

Comme pour les évacuations aéromédicales, l'objectif en matière de surveillance du territoire a trait au délai d'intervention.

Objectif 5 Respecter le délai d'intervention des hélicoptères selon les besoins de la Sûreté du Québec

En 2004-2005, les travaux en vue d'identifier la nature des retards possibles et leurs causes se sont poursuivis. L'indicateur est complexe à construire et exige un travail de validation quant à la fiabilité des données. Un délai était nécessaire pour réaliser ce travail puisque nous devions d'abord faire l'historique des données pertinentes.

En 2002-2003, les délais d'intervention maximaux ont été établis à 30 minutes pour les demandes qui surviennent les jours de semaine et à une heure pour celles survenant la nuit et les fins de semaine. En 2004-2005, l'entente de service qui lie le Service aérien gouvernemental et la Sûreté du Québec précise ces délais d'intervention.

La Sûreté du Québec et le Service aérien gouvernemental se sont rencontrés deux fois au cours de la dernière année pour discuter des services offerts et de l'évolution des besoins et pour s'assurer que les engagements pris selon le protocole d'entente, concernant entre autres choses la disponibilité des pilotes et des trois hélicoptères, ont été respectés.

Comme en témoigne le tableau qui suit, au cours de cette année, les hélicoptères ont effectué 56 heures de vol de moins qu'en 2003-2004, soit une baisse de 6,7 %. La tendance sur trois ans montre une diminution de 387 heures de vol, soit 33,4 %.

	Résultats		
	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Heures de vol[19]	770	825	1 157

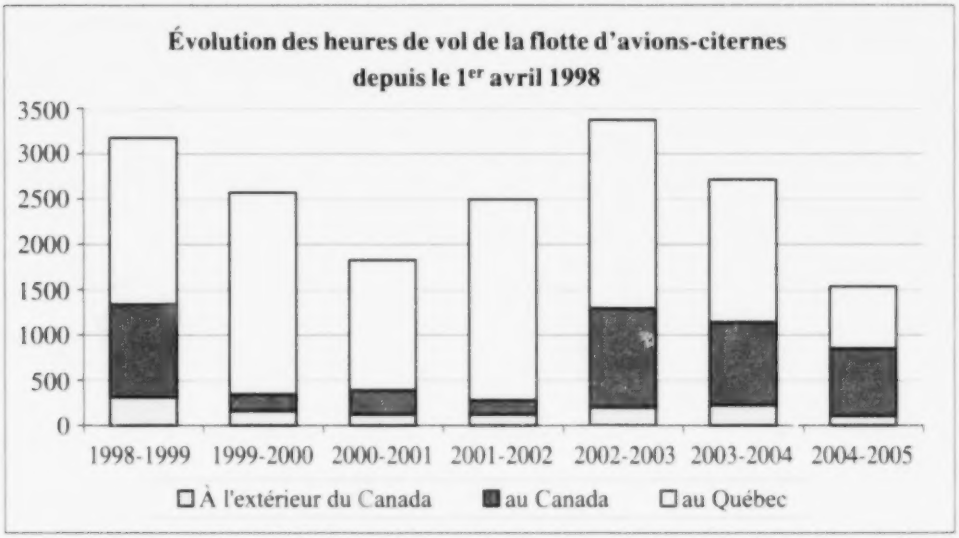
19. Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'hélicoptères.

3.3 Combat des feux de forêt

3.3.1 Combat des feux de forêt au Québec et au Canada

Conformément à l'entente qui lie le Service aérien gouvernemental et la Société de protection des forêts contre le feu, une flotte de quatorze avions-citernes est mise à la disposition de cette dernière pour soutenir sa mission de lutte contre les feux de forêt au Québec et dans les autres provinces.

En 2004-2005, la flotte d'avions-citernes du Service aérien gouvernemental a effectué 681 heures de vol au Québec et 747 heures de vol ailleurs au Canada. Le tableau qui suit présente un portrait comparatif des heures de vol totales de la flotte d'avions-citernes pour les sept dernières années.

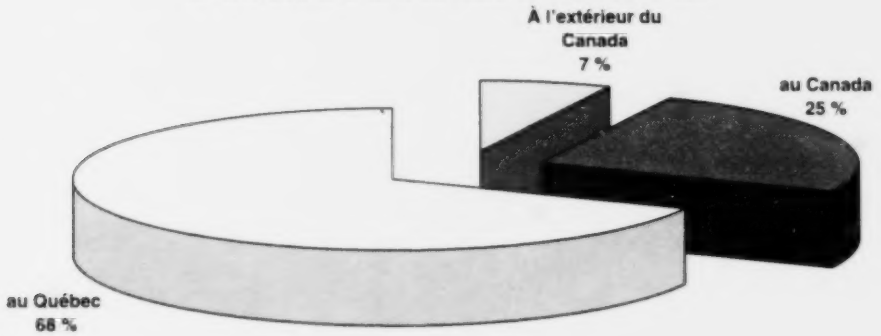


En ce qui a trait à l'utilisation des avions-citernes ailleurs au Canada, il faut noter que, conformément à l'Accord d'aide mutuelle en cas d'incendies de forêt entre les provinces et les territoires canadiens, 19 interventions[20] du Service aérien gouvernemental ont eu lieu à l'extérieur du Québec au cours de l'été 2004. De ce nombre, dix interventions ont eu lieu en Alberta, trois en Colombie-Britannique, deux au Nouveau-Brunswick et quatre au Yukon. C'est la Société de protection des forêts contre le feu qui gère les demandes du Centre interservices des feux de forêt du Canada, accordant toujours, cependant, la priorité au territoire québécois. Les coûts totaux de ces opérations, soit 2 924 642 $, ont été facturés directement par le Service aérien gouvernemental aux provinces, selon les termes de l'accord.

Le tableau de la page suivante illustre la répartition moyenne du temps d'utilisation des avions-citernes.

20 Une intervention correspond à un avion pour une période continue.

Proportion moyenne du temps d'utilisation des avions-citernes selon le territoire desservi de 1998-1999 à 2004-2005



Afin de répondre aux besoins de la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental s'est fixé deux objectifs pour lesquels des cibles ont été déterminées dans son plan d'action. Le premier a trait au calendrier de mise en service des aéronefs.

Objectif 6 — Respecter le calendrier de mise en service des avions-citernes selon les besoins formulés par la Société de protection des forêts contre le feu

INDICATEUR

Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu

Date limite	Nombre demandé	Cible	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004	Résultats 2002-2003
15 avril	6	100 %	100 %	100 %	100 %
1er mai	12	100 %	100 %	100 %	100 %
15 mai	14	100 %	100 %	100 %	S. O.
1er septembre	11	100 %	100 %	100 %	100 %
16 septembre	6	100 %	100 %	100 %	100 %
16 octobre	3	100 %	100 %	100 %	100 %

Le nombre d'avions disponibles, demandé pour le 1er mai, a été respecté au cours des trois dernières saisons. De plus, les travaux de maintenance hivernale des douze premiers avions ont été complétés le 21 avril 2004, et les travaux pour l'ensemble des avions, le 13 mai 2004. L'an dernier, les travaux de maintenance hivernale des douze premiers avions avaient été complétés le 29 avril 2003.

Calculé sur une base quotidienne pour l'ensemble de la saison 2004, le taux de respect du calendrier de mise en service s'établit à 97,6 %, comparativement à 98,6 % l'année précédente. Cet écart s'explique par des bris mécaniques (fuite d'essence au réservoir, remplacement d'une ligne hydraulique et fuite d'huile) sur trois avions différents qui se sont prolongés sur trois jours et plus pour deux périodes différentes.

Le second objectif des activités de lutte contre les feux de forêt a trait à la disponibilité quotidienne des avions-citernes comme l'illustre le tableau de la page suivante.

Objectif 7 **Assurer la disponibilité quotidienne des avions-citernes lors de la saison des feux de forêt**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2004-2005	2003-2004	2002-2003
Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)	98,5 %	97,7 %	98,0 %	98,1 %

Le Service aérien gouvernemental doit assurer des heures de disponibilité quotidienne, selon quatre niveaux de codes d'alerte déterminés par la Société de protection des forêts contre le feu en fonction de la gravité des feux. Cette dernière détermine le nombre d'avions-citernes requis sur chacune des neuf bases aériennes et ce nombre est révisé quotidiennement, selon les feux en activité dans chaque région. Ainsi, la répartition de la flotte des avions-citernes dans le Québec respecte le niveau du code d'alerte en vigueur qui exige un temps de réaction au décollage variant de 15 minutes à une heure. Le taux moyen de disponibilité est donc calculé sur la base du nombre d'avions disponibles par rapport au nombre d'avions requis par jour. La Société de protection des forêts contre le feu identifie chaque jour le nombre d'heures durant lesquelles les avions doivent être disponibles, ce nombre d'heures peut varier quotidiennement selon le nombre et l'intensité des feux.

Il est à noter que ces résultats ne tiennent pas compte des missions à l'extérieur du Québec.

3.3.2 Combat des feux de forêt à l'extérieur du Canada

Étant donné la disponibilité des avions-citernes en dehors de la période intensive des feux de forêt au Québec, le Service aérien gouvernemental négocie des ententes de location avec d'autres pays afin d'optimiser son rendement dans ce secteur d'activité.

En 2004-2005, conformément à l'entente de principe de cinq ans signée en mai 2001 pour le combat des feux de forêt et de broussailles dans le comté de Los Angeles, le Service aérien gouvernemental a dépêché dans le sud de la Californie deux avions-citernes ainsi que le personnel nécessaire, du 1er septembre au 30 novembre 2004. Ce contrat de location a nécessité 103 heures de vol et engendré des revenus bruts de 2 338 784 $, soit 902 139 $ de moins que l'année précédente.

Selon les termes d'une entente avec la Société de protection des forêts contre le feu, un prélèvement de 10 %, calculé sur les revenus bruts découlant des contrats à l'extérieur du Canada, est conservé par le Service aérien gouvernemental. L'excédent des revenus sur les dépenses est remis à la Société de protection des forêts contre le feu.

3.4 Maintenance et entretien

En 2004-2005, les programmes d'entretien des manufacturiers du Dash 8-200, du Bell 412, du Bell 206B3 et du Bell 206LT ont été révisés par la Direction de la maintenance des aéronefs et soumis à l'approbation de Transports Canada. La révision de ces programmes a permis d'étaler dans le temps les activités d'entretien afin d'augmenter la disponibilité des appareils. Ces programmes sont continuellement réévalués pour les adapter aux activités et ainsi rendre les appareils de plus en plus disponibles. Il est à noter que toute modification à ces programmes doit faire l'objet d'une approbation par Transports Canada avant d'être mise en application.

Sous un autre aspect, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a produit, en décembre 2000, une nouvelle édition de la série ISO 9000. Toutes les organisations ayant leur certification disposaient de trois ans pour s'y conformer. La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a réalisé la transition vers cette nouvelle norme de qualité. Les règles d'audit de la nouvelle norme ISO 9001 : 2000 ont été appliquées lors des audits effectués par le Service de l'assurance qualité de la Direction de la maintenance des aéronefs.

Objectif 8 **Maintenir la certification ISO 9001 : 2000 à la Direction de la maintenance des aéronefs et respecter toutes les exigences émises par Transports Canada pour l'ensemble des opérations du Service aérien gouvernemental**

INDICATEUR	Cible	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Pourcentage des actions correctives mises en place dans les délais prescrits			
Secteur de la maintenance			
Demandes de Transports Canada	100 %	100 %	Aucun audit
Demandes du Bureau de normalisation du Québec	100 %	100 %	100 %
Demandes des auditeurs internes	100 %	100 %	n.d.
Secteur des opérations aériennes			
Demandes de Transports Canada	100 %	Aucun audit	Aucun audit

Afin d'assurer le respect du Règlement de l'aviation canadien, Transports Canada fait des vérifications de l'ensemble des activités du Service aérien gouvernemental. Du 29 novembre au 10 décembre 2004, six inspecteurs de Transports Canada ont procédé à un audit à la Direction de la maintenance des aéronefs. En plus de ces vérifications, le Service aérien doit satisfaire aux exigences semestrielles et annuelles afin de maintenir les certificats d'exploitation nécessaires aux opérations aériennes et à la maintenance. Au cours de l'année, toutes ces exigences ont été respectées. Le plan d'action a été soumis à Transports Canada dans les délais requis, soit 30 jours suivant la réception du rapport d'audit.

De plus, la démarche de vérification externe pour le maintien de la certification de la norme ISO 9001 : 2000 a eu lieu les 14, 15, 16 et 29 septembre 2004. À la suite des audits concernant les activités des bases aériennes de Saint-Hubert et de Sainte-Foy, seulement huit demandes d'actions correctives ont été identifiées par le Bureau de normalisation du Québec. Ces corrections ont toutes été apportées dans les délais convenus et une nouvelle certification a été délivrée le 31 mars 2005 par le Bureau de normalisation du Québec.

Le Service de l'assurance qualité du Service aérien gouvernemental effectue également, tout au long de l'année, des audits sur les activités de la Direction de la maintenance des aéronefs et des bases aériennes d'opération. Pour la période de décembre 2003 à octobre 2004, les auditeurs internes ont identifié 32 demandes d'actions correctives et 14 observations qui ont toutes été traitées au plus tard le 30 novembre 2004.

En réponse à l'audit de l'automne 2004 de Transports Canada, les manuels MCM (manuel de contrôle de maintenance) et MR (manuel de référence) ont fait l'objet d'une mise à jour importante pour refléter les changements apportés aux divers processus. Ces changements ont été effectués en étroite collaboration avec Transports Canada.

3.5 Coût des services offerts

Objectif 9 Maintenir la prestation des services à des coûts concurrentiels

Dans un contexte d'amélioration des services à la clientèle, le Service aérien gouvernemental a entrepris en 2003 de réaliser des travaux de jalonnement afin d'optimiser les services fournis. Le secteur d'activité est très spécialisé, il a fallu trouver une organisation comparable intéressée à collaborer. En 2003-2004, le Service aérien gouvernemental a entamé des démarches avec l'organisation ontarienne pour le combat des feux de forêts, dans le but de réaliser cette étude de jalonnement pour les avions-citernes CL-415.

En 2004-2005, les travaux se sont poursuivis. Des rencontres ont eu lieu afin de définir et de valider les éléments à comparer avec l'organisme sélectionné. Nous attendons les données comparatives de l'organisme sélectionné pour évaluer les résultats.

De plus, un suivi budgétaire trimestriel est toujours fait par secteur d'activité et tient compte des coûts fixes et des coûts variables. Ces suivis servent, notamment, de base de comparaison avec les prévisions établies en début d'année, lors des discussions menées régulièrement entre le Service aérien gouvernemental et ses différents partenaires.

3.6 Gestion des plaintes

Le Service aérien gouvernemental fait le suivi des plaintes déposées par les clients depuis plusieurs années. Il s'est donné pour norme de prendre en charge toute plainte en moins de 48 heures et de la traiter dans un laps de temps ne dépassant pas cinq jours ouvrables.

La politique de gestion des plaintes en vigueur au Service aérien gouvernemental a été appliquée tout au long de l'année, dans chaque secteur de l'agence. Au cours des trois dernières années, très peu de plaintes ont été adressées aux différents secteurs de l'agence. En 2004-2005, aucune plainte n'a été déposée, comme le montre le tableau qui suit.

	Résultats		
	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Nombre de plaintes	0	2	2

4. Ressources utilisées

4.1 Parc d'aéronefs

Au 31 mars 2005, le Service aérien gouvernemental disposait d'une flotte de vingt aéronefs, ce parc d'aéronefs étant identique à celui des deux années précédentes.

Type d'aéronef	2004-2005 Heures de vol Prévues	2004-2005 Heures de vol Réelles	2003-2004 Heures de vol Prévues	2003-2004 Heures de vol Réelles	2002-2003 Heures de vol Prévues	2002-2003 Heures de vol Réelles
ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES						
Challenger 601-1A	1 700	1 991	1 700	2 044	1 800	1 858
Challenger 601-3A	250	517	250	448	250	473
Dash 8-200	150	216	150	167	150	143
TOTAL	2 100	2 724	2 100	2 659	2 200	2 474
TRANSPORT MULTIPATIENT						
Dash 8-200	780	910[21]	780	765	600	752
TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES						
Challenger 601-3A	250	158	250	187	250	207
Dash 8-200	200	191	200	202	250	205
TOTAL	450	349	450	389	500	412
SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE						
Bell 206B	250	252	250	307	250	306
Bell 206LT	250	155	250	187	250	207
Bell 412	500	363	500	331	500	554
TOTAL	1000	770	1 000	825	1 000	1 157
COMBAT DES FEUX DE FORÊT						
4 CL-215 (P)	400	242	400	450	400	628
2 CL-215 (T)	250	184	250	223	250	596
8 CL-415	850	1 105	850	2 041	850	2 149
TOTAL	1 500	1 531	1 500	2 714	1 500	3 373
TOTAL DU PARC	5 830	6 284	5 830	7 352	5 800	8 168

En 2004-2005, le total des heures de vol du Service aérien gouvernemental est établi à 6 284, ce qui constitue une différence de 454 heures (7,8 %) par rapport à ce qui était prévu. Cette augmentation est principalement attribuable aux évacuations aéromédicales et au transport multipatient, pour lesquels le nombre d'heures réelles a dépassé les prévisions de 754 heures.

Comparativement à 2003-2004, les heures de vol ont diminué de 1 068 heures, soit 14,5 %. Cette diminution est principalement attribuable au combat des feux de forêt au Québec qui a nécessité 681 heures de vol en 2004-2005, alors que 1 610 heures de vol avaient été nécessaires en 2003-2004.

21 Au cours de l'année 2004-2005, 6 heures ont été effectuées par le Challenger 601-3A.

4.2 Ressources humaines

Au 31 mars 2005, le Service aérien gouvernemental comptait sur une équipe permanente se répartissant comme suit :

Secteurs	Effectif autorisé* 2004-2005	2003-2004	2002-2003
Direction des opérations aériennes	76	81	82
Direction de la maintenance des aéronefs	70	67	75
Services administratifs	15	18	18
Total	161	166	175

* Équivalent temps complet (ETC).

De plus, pour répondre à des besoins ponctuels, le Service aérien gouvernemental embauche du personnel occasionnel.

4.2.1 Développement des ressources humaines

La formation du personnel navigant et du personnel d'entretien constitue une activité majeure au Service aérien gouvernemental. Sa division de formation offre plusieurs cours à l'interne portant notamment sur la maintenance initiale des avions-citernes, le givrage des aéronefs, la contamination des surfaces et la familiarisation avec le carnet de route, et des cours théoriques pour les pilotes sur le Dash 8-200 ainsi que sur les CL-215 et CL-415. De plus, des séances de formation spécialisée en aéronautique sont offertes à l'externe par des entreprises du secteur privé.

Le simulateur, un dispositif d'entraînement au vol qui sert à la formation des pilotes de CL-415, a permis à tous les pilotes de s'entraîner de janvier à mars 2004 et de se préparer à la saison des feux en 2005.

En 2004-2005, le Service aérien gouvernemental a investi dans le perfectionnement de son personnel une somme de 867 970 $ (coûts directs et indirects), comparativement à 1 156 742 $ en 2003-2004 et à 578 900 $ en 2002-2003. Ces écarts s'expliquent par le report en 2003-2004 d'une formation spécialisée en aéronautique initialement prévue en 2002-2003.

4.2.2 Santé et sécurité au travail

Au cours de l'année 2004-2005, le comité de santé et de sécurité au travail a poursuivi ses activités de prévention, conformément à son plan d'action. Certaines recommandations du groupe de travail, formé au cours de l'exercice précédent pour étudier le problème des espaces clos et du travail en hauteur, ont été matérialisées, notamment par la construction d'un stand de travail pour les avions-citernes.

Finalement, tous les accidents de travail ont fait l'objet d'une enquête, tant auprès des personnes en cause que de leur gestionnaire. À la suite de l'analyse des circonstances, des mesures correctives ont été appliquées.

	Résultats* 2004	2003
Nombre d'événements ayant généré une absence	20	18
Jours de travail perdus	295	205
Jours d'assignation temporaire	70	288

* Selon l'année civile.

Le nombre de jours de travail perdus a augmenté de 43,9 %, soit de 90 jours. Les assignations temporaires, au contraire, ont connu une diminution de 75,7 %, ce qui représente 218 jours de moins que l'année précédente. Ces écarts s'expliquent principalement par le fait qu'en 2003 un travailleur occasionnel en assignation temporaire a été incapable d'effectuer les tâches allégées qui lui avaient été confiées. Ayant été retiré complètement du lieu de travail, il est comptabilisé dans les jours perdus pour l'année 2004.

4.3 Ressources financières

Le tableau ci-dessous présente les résultats financiers de 2004-2005 par secteurs d'activité. Le Service aérien gouvernemental a réalisé un bénéfice de 2 916 336 $, soit une diminution de 1 288 936 $ par rapport à l'an passé. Cette diminution est principalement liée à la conversion de taux de change sur la valeur du fonds d'amortissement (– 674 082 $), à une moins grande importance des opérations en Californie (– 83 817 $), à un équilibre des revenus et des dépenses conformément à l'entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (– 333 058 $) et à une activité de nolisement moins élevée (– 39 166 $). Les explications détaillées de ces résultats sont données plus loin pour chaque secteur d'activité visé.

Des états financiers complets sont présentés à la fin du présent document.

Secteurs d'activité	2004-2005		2003-2004		2002-2003	
	Budget	Réel	Budget	Réel	Budget	Réel
Revenus ($)						
Transport des personnes[22]	19 657 648	20 239 688	19 255 675	19 102 320	19 353 868	18 166 297
Surveillance aérienne	3 931 357	3 565 186	4 103 712	3 372 847	3 795 012	4 053 730
Combat des feux de forêt	29 394 163	25 835 851	30 573 570	30 416 756	31 249 719	31 642 518
Nolisement[23]	5 700 000	3 853 236	5 700 000	5 336 555	5 406 000	7 162 201
Autres éléments	3 472 919	3 488 751	3 422 919	4 178 054	2 680 000	3 307 598
TOTAL	62 156 087	56 982 712	63 055 876	62 407 432	62 484 599	64 332 344
Dépenses ($)						
Transport des personnes	19 657 648	20 239 688	19 255 675	18 769 262	19 353 868	17 820 592
Surveillance aérienne	3 931 357	3 565 186	4 103 712	3 372 847	3 795 012	4 053 730
Combat des feux de forêt	29 176 289	25 597 142	30 353 570	30 094 232	31 029 719	31 325 250
Nolisement	5 603 355	3 880 186	5 604 689	5 324 339	5 353 386	7 005 688
Autres éléments	615 111	784 174	553 059	641 480	46 000	174 570
TOTAL	58 983 760	54 066 376	59 870 705	58 202 160	59 577 985	60 379 830
Excédent (déficit) ($)						
Transport des personnes	–	–	–	333 058	–	345 705
Surveillance aérienne	–	–	–	–	–	–
Combat des feux de forêt	217 874	238 709	220 000	322 524	220 000	317 268
Nolisement	96 645	(26 950)	95 311	12 216	52 614	156 513
Autres éléments	2 857 808	2 704 577	2 869 860	3 537 474	2 634 000	3 133 028
BÉNÉFICES NETS	3 172 327	2 916 336	3 185 171	4 205 272	2 906 614	3 952 514

4.3.1 Explication des écarts par secteurs d'activité

Transport des personnes

Les heures de vol pour l'évacuation aéromédicale et le transport multiplatient n'ont cessé de croître entre 2001 et 2005, d'où une augmentation des revenus et des dépenses.

22 Le transport des personnes comprend les services suivants : les évacuations aéromédicales, le transport multiplatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

23 Le nolisement est le transport des personnes et des marchandises par l'intermédiaire de transporteurs privés.

Le tableau suivant montre la progression des heures de vol :

	2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Évacuation	2 724	2 650	2 474	2 307	2 189
Multiplacement	910	765	752	615	477
Multiplacement d'équipe inc.	330	3	–	–	–
Total	**3 964**	**3 427**	**3 226**	**2 922**	**2 666**

Le nombre d'heures de vol affecte principalement les dépenses de carburant, d'entretien, de réparation et de location d'aéronefs.

En outre, la remise à neuf des moteurs du Challenger 601-3A et la remise à neuf partielle des moteurs du Challenger 601-1A ont nécessité la location de moteurs au coût de 510 630 $.

Conformément à l'entente 2004-2005 liant le Service aérien gouvernemental et le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'augmentation des dépenses générées par la croissance des activités a été assumée par ce dernier.

Surveillance aérienne du territoire

La baisse des revenus et des dépenses d'exploitation, par rapport au budget 2004-2005, s'explique principalement par la réduction de l'utilisation des trois hélicoptères par la Sûreté du Québec. En effet, bien que le budget ait été établi sur la base de 1 000 heures de vol, seulement 770 ont été effectuées, soit 23 % de moins que prévu. Les dépenses variables de l'entretien et de la réparation ainsi que de carburant ont donc été réduites respectivement de 131 779 $ et de 54 246 $.

De plus, les heures de vol effectuées sont passées de 825 en 2003-2004, à 770 en 2004-2005, soit une baisse d'utilisation de 6,7 %. Malgré cette réduction des heures de vol, les dépenses de programme d'entretien ainsi que de carburant ont augmenté, par rapport à l'an dernier, respectivement de 25 606 $ et de 11 328 $ en raison d'une augmentation des heures de vol de l'aéronef Bell 412 (331 heures en 2003-2004 par comparaison à 363 heures en 2004-2005).

Enfin, par rapport à l'exercice 2003-2004, un entretien majeur sur le Bell 206B a fait augmenter l'achat de pièces et de composantes de 173 150 $.

Combat des feux de forêt

Au cours de l'exercice 2004-2005, le Service aérien gouvernemental a connu une saison moins active qu'au cours de l'exercice précédent, soit 1 531 heures de vol en 2004-2005 comparativement à 2 714 heures en 2003-2004. Conséquemment, les revenus de cette activité ont subi une diminution de 2 762 488 $.

Ainsi, 2 081 et 1 610 heures de vol ont respectivement été effectuées au Québec au cours des étés 2002 et 2003, alors que seulement 681 heures de vol ont été nécessaires à l'été 2004. L'utilisation de nos services de combat des feux de forêt par les autres provinces canadiennes et la Californie fut également inférieure à celle qu'a connue l'exercice précédent, soit 850 heures en 2004-2005 comparativement à 1 141 heures en 2003-2004.

Une diminution des coûts qui varient en fonction des heures de vol a également été constatée par rapport à 2003-2004. À ce titre, notons que les programmes d'entretien et de réparation ainsi que les frais de carburant ont diminué respectivement de 708 197 $ et de 834 330 $.

Parmi les autres diminutions de coûts significatives, notons une réduction de traitement et d'avantages sociaux de 383 532 $, consécutive à la réduction du personnel, et de 435 869 $ en frais de transport et de communication en raison d'une saison de combat des feux de forêt au Québec relativement tranquille.

Enfin, notons une baisse des frais d'intérêts de 1 495 445 $ liés aux obligations des contrats de location-acquisition pour les aéronefs de type CL-415. Cette réduction résulte en grande partie de remboursements anticipés sur le capital emprunté et de taux d'intérêt inférieurs.

Nolisement

En 2004-2005, les revenus associés au nolisement ont diminué de 1 483 319 $ (28 %) par rapport à 2003-2004. L'année 2003-2004 avait, pour sa part, connu une diminution de 1 825 646 $. Sur trois ans, les revenus de nolisement ont donc connu une diminution de 3 308 965 $.

La diminution des revenus et des dépenses pour ce service découle directement du nombre et de la valeur des nolisements des ministères et organismes clients.

Autres éléments

Les principaux revenus constituant ce poste, soit les intérêts sur le fonds d'amortissement, l'amortissement du gain de change, les revenus du dispositif d'entraînement de vol et les redevances de Bombardier, ont été légèrement plus importants qu'il n'était prévu.

Toutefois, les revenus de 2004-2005 ont été inférieurs de 690 203 $ par rapport aux revenus de 2003-2004. Cette diminution est principalement liée à un effet de conversion de taux de change sur la valeur du fonds d'amortissement par rapport à 2003-2004. Le taux de conversion de la livre sterling en devise canadienne, exceptionnellement élevé au 31 mars 2004 (2,4116) par rapport au taux du 31 mars 2005 (2,2848), explique une diminution de revenus de 674 082 $.

États financiers non vérifiés

Service aérien gouvernemental

pour l'année financière terminée le 31 mars 2005

OPÉRATIONS ET EXCÉDENT DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2005	2004	2003
REVENUS			
Produits	43 209 348 $	45 945 677 $	47 500 639 $
Contributions pour acquisition d'actifs	10 791 581 $	12 287 474 $	13 151 939 $
	54 000 929 $	58 233 151 $	60 658 598 $
Coût des services rendus (note 8)	50 989 001 $	55 017 289 $	57 693 541 $
REVENU BRUT	3 011 928 $	3 215 862 $	2 965 057 $
Redevances	110 000 $	300 000 $	200 000 $
Autres revenus	344 039 $	433 750 $	387 429 $
	3 465 967 $	3 949 612 $	3 552 486 $
FRAIS D'ADMINISTRATION (NOTE 8)			
Factures par l'Administration	445 120 $	465 200 $	479 255 $
Autres frais d'administration	2 870 960 $	2 719 671 $	2 207 034 $
	3 316 080 $	3 184 871 $	2 686 289 $
BÉNÉFICE AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	149 887 $	764 741 $	866 197 $
Amortissement du gain de change reporté – fonds d'amortissement	232 143 $	729 041 $	449 243 $
Intérêts afférents au fonds d'amortissement	2 534 306 $	2 710 590 $	2 637 074 $
BÉNÉFICE NET	2 916 336 $	4 205 272 $	3 952 514 $
EXCÉDENT AU DÉBUT	43 179 427 $	38 974 155 $	35 021 641 $
EXCÉDENT À LA FIN	46 095 763 $	43 179 427 $	38 974 155 $

BILAN AU 31 MARS

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2005	2004	2003
ACTIF			
À court terme			
Encaisse	9 405 600 $	5 177 363 $	14 548 786 $
Comptes débiteurs	12 052 470 $	12 873 457 $	5 038 935 $
Stocks	4 935 898 $	4 774 113 $	4 774 401 $
Frais payés d'avance	263 837 $	429 243 $	220 378 $
Avance intersectorielle – sans intérêts ni modalités de remboursement	-	1 800 000 $	2 800 000 $
	26 657 805 $	25 054 176 $	27 382 500 $
Placements – fonds d'amortissement (note 3)	47 383 310 $	47 337 907 $	42 943 214 $
Immobilisations (note 4)	164 300 533 $	179 071 950 $	189 682 090 $
	238 341 648 $	251 464 123 $	260 007 774 $
PASSIF			
À court terme			
Comptes créditeurs et frais courus	11 320 824 $	6 830 836 $	4 716 795 $
Créances à payer (note 5)	-	200 434 $	1 859 754 $
Versements sur la dette à long terme (note 6)	3 404 904 $	3 404 259 $	3 221 698 $
Versements sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 7)	11 480 988 $	11 297 002 $	9 616 784 $
	26 496 716 $	21 732 531 $	19 415 031 $
Dette à long terme (note 6)	78 770 637 $	84 224 449 $	87 616 736 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 7)	86 049 961 $	98 678 009 $	111 306 396 $
Gain de change reporté – fonds d'amortissement	928 571 $	3 649 707 $	2 695 456 $
	192 245 885 $	208 284 696 $	221 033 619 $
EXCÉDENT	46 095 763 $	43 179 427 $	38 974 155 $
	238 341 648 $	251 464 123 $	260 007 774 $

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2005	2004	2003
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Bénéfice net	2 916 336 $	4 205 272 $	3 952 514 $
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie			
Amortissement des immobilisations	15 139 473 $	15 104 067 $	14 728 881 $
Amortissement du gain de change reporté – fonds d'amortissement	(232 143) $	(729 941) $	(449 243) $
	17 823 666 $	18 579 398 $	18 232 152 $
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation			
Variation des comptes débiteurs	820 087 $	(7 834 522) $	(208 266) $
Variation des stocks	(161 785) $	288 $	419 885 $
Variation des frais payés d'avance	165 406 $	(208 865) $	(133 957) $
Variation des comptes créditeurs et frais courus	4 689 987 $	2 114 041 $	541 020 $
Variation de l'avance intersecteur	1 800 000 $	1 000 000 $	2 000 000 $
	7 314 595 $	(4 929 058) $	2 618 682 $
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	25 138 261 $	13 650 340 $	20 850 834 $
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Créance à payer	–	200 434 $	1 859 754 $
Remboursement de la créance à payer	(200 434) $	(1 859 754) $	(570 902) $
Dette à long terme	–	11 973 $	4 194 796 $
Remboursement de la dette à long terme	(5 363 167) $	(3 221 699) $	(1 880 000) $
Remboursement des obligations découlant de contrats de location-acquisition	(12 444 062) $	(10 948 169) $	(14 672 493) $
Placements dans un fonds d'amortissement	(45 313) $	(4 394 783) $	(3 523 490) $
Gain de change reporté – fonds d'amortissement	(2 488 993) $	1 684 192 $	886 417 $
Flux de trésorerie utilisés des activités de financement	(20 541 969) $	(18 527 806) $	(13 706 098) $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Dépôt en garantie	–	–	4 979 049 $
Acquisition d'immobilisations	(368 055) $	(4 493 957) $	(5 784 304) $
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement provenant des activités d'investissement	(368 055) $	(4 493 957) $	(805 255) $
(Diminution) – Augmentation de l'encaisse	4 228 237 $	(9 371 423) $	6 339 481 $
Encaisse au début	5 177 363 $	14 548 786 $	8 209 305 $
Encaisse à la fin	9 405 600 $	5 177 363 $	14 548 786 $

Notes complémentaires
31 mars 2005

1. Constitution et objet

Le Service aérien gouvernemental offre des services de transport aérien dans les limites des fonctions ou des missions gouvernementales. Les activités du Service aérien gouvernemental sont financées, depuis le 1er avril 1995, par le Fonds des services gouvernementaux (Décret 883-95), fonds spécial constitué par la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics (L.R.Q., chapitre S-6.1).

Le mode de gestion financière et de financement du Service aérien gouvernemental est celui que prévoit cette loi constitutive. La loi précise notamment que la gestion des sommes est confiée au ministre des Finances, que les intérêts produits par les sommes constituant un fonds ne lui sont pas alloués à l'exception du fonds d'amortissement et que les surplus accumulés par un fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu, aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Service aérien gouvernemental ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces états comprennent des montants qui se fondent sur les meilleurs jugements et estimations.

Stocks

Les stocks de pièces de rechange, de fournitures et de carburant pour les aéronefs sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. Le coût des pièces des aéronefs démontées et retournées en inventaire correspond à celui de leur remise en état de fonctionnement.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile, selon la méthode de l'amortissement linéaire et les taux ci-dessous :

Aéronefs	5 et 6 2/3 %
Dispositif d'entraînement au vol	5 %
Équipement d'aéronefs	6 2/3, 8 7/8, 10 et 20 %
Équipement et outillage d'avionique au sol	6 2/3 et 20 %
Équipement de radiocommunication et de communication	20 %
Équipement informatique	20 %
Véhicules	20 et 33 1/3 %
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	20 et 33 1/3 %
Mobilier et équipement de bureautique	33 1/3 %
Matériel de manutention et d'entreposage	10 et 20 %
Améliorations locatives	20 %

Les frais d'entretien et de réparation majeurs des aéronefs sont amortis selon la méthode de l'amortissement proportionnel à l'utilisation.

Les aéronefs détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition sont amortis sur vingt ans, tandis que les frais afférents à l'acquisition de ces aéronefs sont amortis sur treize ans, soit la durée des baux.

Conversion des devises étrangères

Des comptes d'actif et de passif transigés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan ; les comptes d'opérations et les stocks sont convertis au taux de change prévalant à la date du paiement. Les gains ou les pertes matérialisés sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière. Les gains ou les pertes non matérialisés sur change étranger sont amortis sur la durée résiduelle des obligations découlant des contrats de location-acquisition auxquels ils se rapportent.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu que le Service aérien gouvernemental ne dispose pas suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Placements – Fonds d'amortissement

En vertu de la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics, le gouvernement du Québec a créé, le 4 juin 1997, un fonds d'amortissement à l'intention du Service aérien gouvernemental.

Ce fonds a pour objet d'acquitter, en puisant dans les sommes qui le constituent et les revenus qu'il produit, les obligations financières échéant en 2008 et en 2009, relatives au financement par voie de crédit-bail des huit avions-citernes CL-415. Ces sommes sont déposées auprès du ministre des Finances et sont gérées par ce dernier.

Les placements dans le fonds d'amortissement se détaillent comme suit :

	2005	2004	2003
Encaisse	11 $	2 $	816 $
Intérêts courus	1 932 977 $	4 749 670 $	4 542 782 $
Billets, de 3,65 % à 5,13 %, échéant du 29 avril 2005 au 31 mars 2007, au coût (valeur au marché au 31 mars 2004 et 2005 : n.d.)	45 450 322 $	39 529 046 $	35 423 263 $
Obligation, 6,375 %, échéant le 10 juin 2004, au coût (valeur au marché au 31 mars 2004 : 3 022 032 $)	–	3 058 379 $	2 976 353 $
	47 383 310 $	47 337 097 $	42 943 214 $

4. Immobilisations

	2005			2004	2003
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	Valeur nette
Aéronefs*	84 423 207 $	35 731 800 $	48 691 497 $	53 084 082 $	57 478 465 $
Dispositif d'entraînement au vol	5 166 030 $	570 416 $	4 595 614 $	4 853 916 $	5 112 218 $
Entretien et réparations majeures des aéronefs	7 321 635 $	5 207 100 $	2 114 535 $	3 326 217 $	277 032 $
Équipement d'aéronefs	2 229 153 $	1 151 003 $	1 078 150 $	1 310 932 $	1 504 101 $
Équipement et outillage d'avionique au sol	784 373 $	439 712 $	344 661 $	245 011 $	263 170 $
Équipement de radiocommunication et de communication	133 806 $	133 308 $	498 $	7 843 $	19 171 $
Véhicules	434 709 $	404 343 $	30 366 $	42 677 $	53 371 $
Équipement informatique	362 664 $	362 664 $	-	4 219 $	42 347 $
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	433 917 $	393 550 $	40 367 $	43 317 $	41 378 $
Mobilier et équipement de bureautique	497 035 $	403 947 $	93 088 $	92 585 $	79 658 $
Matériel de manutention et d'entrepôt	150 225 $	137 815 $	12 410 $	18 988 $	27 971 $
Améliorations locatives	180 560 $	180 560 $	-	-	-
	102 117 404 $	45 116 218 $	57 001 186 $	63 030 687 $	64 898 882 $
Aéronefs détenus en vertu de contrats de location-acquisition*	185 726 005 $	78 426 658 $	107 299 347 $	116 041 263 $	124 783 178 $
TOTAL DES IMMOBILISATIONS	**287 843 409 $**	**123 542 876 $**	**164 300 533 $**	**179 071 950 $**	**189 682 060 $**

* Au 31 mars 2005, le Service aérien gouvernemental possède vingt aéronefs (2003 et 2004 : 20), dont quatre ont été acquis du gouvernement du Québec pour un montant symbolique d'un dollar chacun et un autre du gouvernement du Canada pour un dollar également.

5. Créance à payer

En vertu d'une entente, l'excédent ou le déficit annuel de l'opération des avions-citernes est imputé à la Société de protection des forêts contre le feu. D'une part, les surplus sont remis à la Société de protection des forêts contre le feu et, d'autre part, cette dernière comble les déficits au cours de l'année financière subséquente, à la condition qu'elle acquitte toutes les factures présentées par le Service aérien gouvernemental, au regard du financement des CL-415.

6. Dette à long terme

	2005	2004	2003
Prêt du Fonds consolidé du revenu, sans intérêt et sans modalité de remboursement	43 032 636 $	43 032 636 $	43 032 636 $
Emprunts au Fonds de financement, de 4,488 % à 6,88 %, remboursables par versements semi-annuels fixes, échéant au 1er décembre 2010	39 232 905 $	44 596 072 $	47 805 798 $
	82 265 541 $	87 628 708 $	90 838 434 $
Versements échéant en deçà d'un an	3 494 904 $	3 404 259 $	3 221 698 $
	78 770 637 $	84 224 449 $	87 616 736 $

Les versements en capital des six prochaines années sur les emprunts au Fonds de financement s'établissent comme suit :

2006	3 494 904 $
2007	2 323 589 $
2008	3 340 831 $
2009	2 555 442 $
2010	18 936 124 $
2011	8 582 015 $
	39 232 905 $

7. Obligations découlant de contrats de location-acquisition

	2005	2004	2003
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux fixes et variables de 3,46 % à 7,0625 %, échéant au 30 septembre 2009	97 530 949 $	109 975 011 $	120 923 180 $
Versements échéant en deçà d'un an	11 480 988 $	11 297 002 $	9 616 784 $
	86 049 961 $	98 678 009 $	111 306 396 $

Les paiements minimaux, exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition, s'établissent comme suit :

2006	14 493 727 $
2007	14 493 727 $
2008	20 748 305 $
2009	38 408 306 $
2010	20 551 055 $
Total des paiements minimaux exigibles	108 695 120 $
Montant représentant les intérêts calculés dans les paiements minimaux exigibles	11 164 171 $
	97 530 949 $
Versements échéant en deçà d'un an	11 480 888 $
	86 049 961 $

Les obligations découlant des contrats de location-acquisition concernant les aéronefs de type CL-415 sont constituées de deux prêts pour chaque aéronef, le prêt A et le prêt B.

Les versements sur le prêt A, dont le solde au 31 mars 2005 est de 75 100 229 $ (2004 - 87 634 291 $; 2003 - 98 582 460 $), sont effectués en dollars canadiens.

Les versements sur le prêt B seront effectués en livres sterling à l'expiration des contrats s'échelonnant de mars 2008 à septembre 2009. Le solde dans les livres du prêt B, au 31 mars 2005 et au 31 mars 2004 est de 22 340 720 $. Ce prêt est soumis à des fluctuations, tout au long de la durée du bail, en fonction de divers facteurs, comme la dépense d'intérêt annuel, le taux de change, le taux d'imposition et l'allocation du coût en capital.

Ces fluctuations annuelles ne sont pas comptabilisées dans les états financiers du Service aérien gouvernemental, puisque la direction du Service aérien gouvernemental estime que le prêt B devrait, à l'échéance du contrat, correspondre, selon toute vraisemblance, au solde de ce prêt au 31 mars 2005.

8. Dépenses par nature

	2005	2004	2003
Achat de marchandises et de services, et variation des stocks	14 334 276 $	16 305 013 $	18 780 306 $
Traitement et avantages sociaux	13 756 852 $	13 856 808 $	13 277 363 $
Services de transport et de communication	1 074 669 $	1 402 221 $	1 342 503 $
Services professionnels, administratifs et autres	3 117 617 $	3 079 504 $	2 550 028 $
Entretien et réparations	826 044 $	774 018 $	1 253 803 $
Loyers	1 228 283 $	1 163 529 $	1 103 632 $
Amortissement des immobilisations	15 139 473 $	15 104 067 $	14 728 881 $
Intérêt sur la dette à long terme	2 778 202 $	2 821 352 $	2 923 391 $
Intérêt sur le contrat de location-acquisition	2 049 665 $	3 545 558 $	4 419 023 $
	54 305 081 $	58 202 160 $	60 379 830 $

9. Régimes de retraite

Les membres du personnel du Service aérien gouvernemental participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Service aérien gouvernemental imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 426 253 $ (2004 : 411 047 $ et 2003 : 393 708 $). Les obligations du Service aérien gouvernemental en ce qui a trait à ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations d'employeur.

10. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés mesurées à la valeur d'échange et déjà divulguées dans les états financiers, le Service aérien gouvernemental est apparenté à tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi que tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Service aérien gouvernemental ne conclut aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

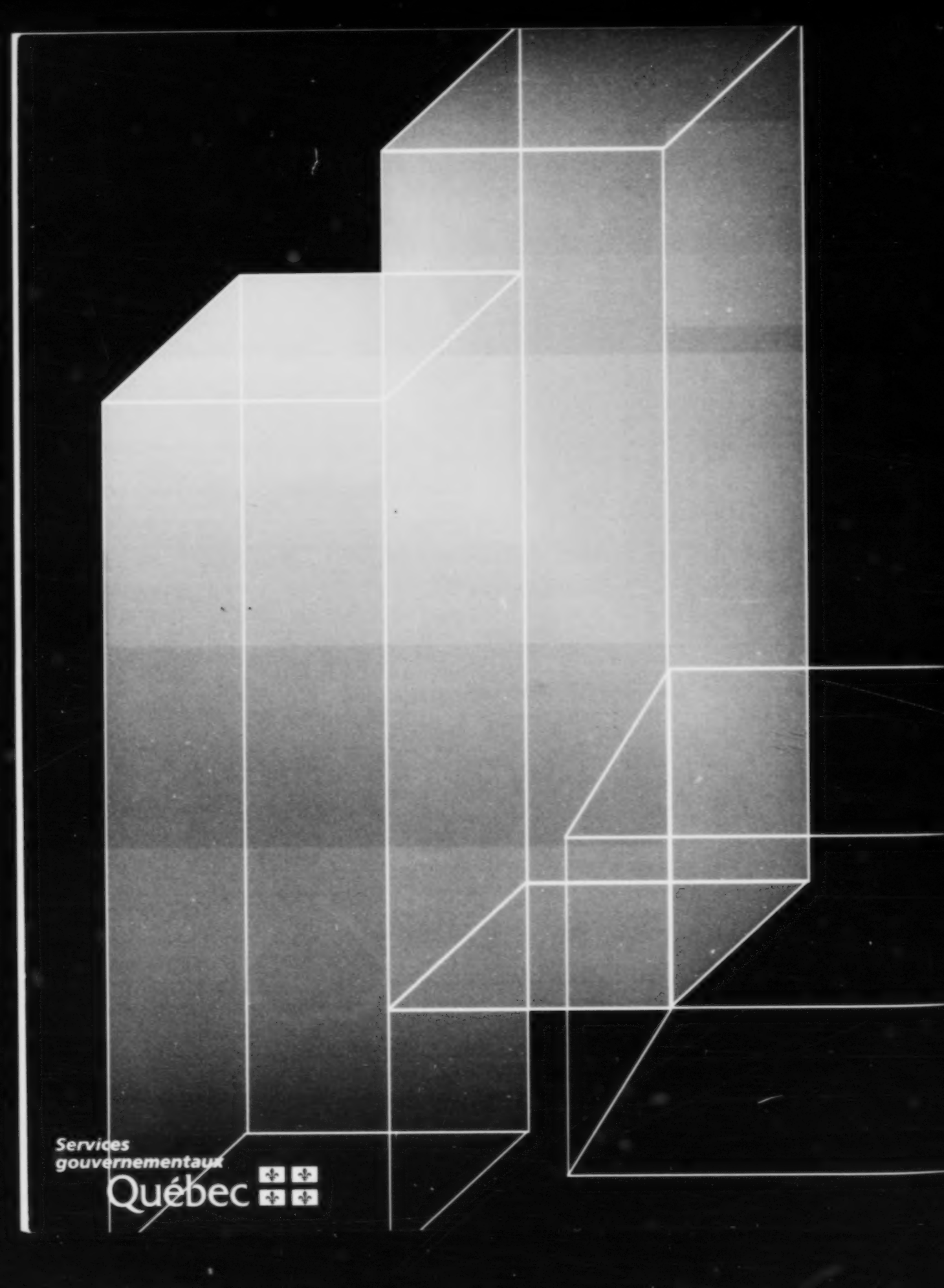
11. Instruments financiers

Le Service aérien gouvernemental exerce des activités d'investissement et de financement en livres sterling. La nature de ces activités expose le Service aérien gouvernemental aux fluctuations des taux d'intérêt et des taux de change. Les actif et passif financiers sont les suivants :

	Coût (en dollars canadiens)
Placements – fonds d'amortissement (section 3)	47 383 310 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (section 7)	22 140 720 $

12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2004 et de 2003 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2005.


Services
gouvernementaux
Québec